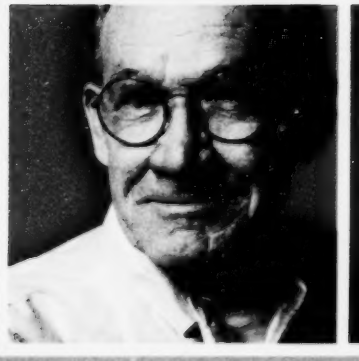
RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2007 2008

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

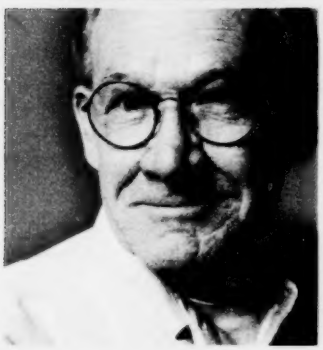


Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2007 2008

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION
ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES



Québec

Le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*
du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
a été réalisé par la Direction de la performance,
en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère.

Ce rapport annuel de gestion a été préparé en conformité
avec la Loi sur l'administration publique (LRQ, c. A-6.01).

Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 est disponible
en format PDF dans le site Internet du Ministère : www.micc.qouv.qc.ca.

Pour toute information sur les activités du Ministère, s'adresser à :

Direction des affaires publiques et des communications
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Tous les termes qui renvoient à des personnes sont pris au sens générique.
Ils ont à la fois la valeur d'un masculin et d'un féminin.

Tous les hyperliens électroniques permettent d'accéder aux sites Internet ainsi
qu'aux documents en format PDF et sont fonctionnels en date du 5 juin 2008.

Ce document est imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

ISBN Version imprimée : 978-2-550-53110-4
ISBN Version électronique : 978-2-550-53111-1

© Gouvernement du Québec – 2008
Tous droits réservés pour tous pays

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée,
à la condition que la source soit mentionnée.

TABLE DES MATIÈRES

Message de la ministre V
Message du sous-ministre VI

Déclaration de la direction VII
Rapport de validation des résultats VIII

Moments forts de 2007-2008 IX
Synthèse des résultats X

Présentation du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles 1

RÉSULTATS 2007-2008

Plan stratégique 2005-2008 3

Enjeu 1 – L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec 3

Orientation 1 – Immigration 3
Orientation 2 – Intégration et francisation 17
Orientation 3 – Relations interculturelles 32
Orientation 4 – Régionalisation 38

Enjeu 2 – L'amélioration de la qualité des services et la modernisation de l'État 44

Orientation 5 – Modernisation et qualité 44

Déclaration de services aux citoyens 52

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale 63

GESTION DES RESSOURCES

Employés 67
Revue financière 71
Systèmes d'information 73

ANNEXES

1. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles 74
2. Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 75
3. Organigramme 76
4. Tarifs des services du Ministère en vigueur au 31 mars 2008 78
5. Pour nous joindre 79

LISTE DES TABLEAUX

1. Caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2003 à 2007 5
2. Nombre et proportion d'immigrants admis au Québec en 2007 selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration 8
3. Cinq principaux pays de naissance des réfugiés sélectionnés à l'étranger et admis au Québec, 2004-2007 15
4. Activités entreprises en vue de faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation 20
5. Nombre et proportion des immigrants admis résidant à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal 13 mois après la fin de la dernière année d'admission, dans les cohortes de cinq ans de personnes immigrantes admises depuis 1996 42
6. Population immigrante admise en 2006 et entre 2002 et 2006, présente au Québec en janvier 2008, selon la région de résidence 43
7. Achalandage des sites Internet ministériels (toutes pages et langues confondues) 45
8. Effectifs du Ministère au 31 mars 2008 et au 31 mars 2007 67
9. Catégories d'emploi du personnel du Ministère, 2007-2008 et 2006-2007 67
10. Dépenses du Ministère, 2007-2008 et 2006-2007 71
11. Immobilisations du Ministère, 2007-2008 et 2006-2007 72
12. Crédits au net du Ministère, 2007-2008 et 2006-2007 72

LISTE DES GRAPHIQUES

1. Dix principaux pays de naissance des immigrants admis au Québec en 2007 4
2. Demandes de certificat de sélection examinées – Travailleurs qualifiés, années 2005, 2006 et 2007 9
3. Participation des hommes et des femmes aux cours de français 36
4. Personnes immigrantes admises au Québec en 2006, selon la région de résidence en janvier 2008 41
5. Présence à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, l'année suivant leur admission, des personnes immigrantes admises depuis 2000 41

Message de la ministre

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier qui se termine le 31 mars 2008.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2005-2008*, de la *Déclaration de services aux citoyens* et des autres exigences législatives et gouvernementales. Il témoigne des efforts réalisés par l'ensemble des employés pour offrir des services de qualité. Il contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître le Ministère et d'apprécier sa performance.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,

Yolande James

Québec, juin 2008

Message du sous-ministre

Madame Yolande James
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2008. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport trace le bilan des résultats et des réalisations du Ministère au cours de cette période, en accord avec le *Plan stratégique 2005-2008* et avec les diverses obligations et orientations gouvernementales en vigueur pendant la même période.

Ces résultats n'auraient pu être atteints sans la précieuse collaboration du personnel. J'éprouve une grande fierté à être appuyé au quotidien par des personnes compétentes, dévouées et mobilisées dans l'accomplissement de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le sous-ministre,

Marc Lacroix

Montréal, juin 2008

Déclaration de la direction

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* relèvent de la responsabilité du sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentées.

Tout au long de l'exercice 2007-2008, la direction du Ministère a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à s'assurer de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2005-2008*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008*.

La Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données à l'appui et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Les membres de la direction,

Marc Lacroix
Sous-ministre

Lucy Wells
Sous-ministre adjointe à l'Immigration

Jacques Robert
Sous-ministre adjoint à l'Intégration

Yvan Turcotte
Sous-ministre adjoint à la Francisation, à la Performance, aux Partenariats et à la Promotion

Montréal, juin 2008

Rapport de validation des résultats

Monsieur Marc Lacroix
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Monsieur le Sous-ministre,

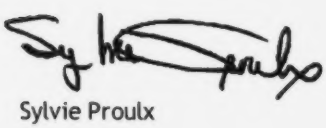
Nous avons procédé à l'examen des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice du 1er avril 2007 au 31 mars 2008. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement. Cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence de l'information, en nous basant sur nos travaux d'examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation des données, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter de l'information fournie par le Ministère. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen et tenant compte des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du Ministère nous paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,



Sylvie Proulx

Montréal, juin 2008

Moments forts de 2007-2008

Les sujets liés à la mission du Ministère – le rôle de l'immigration dans le développement du Québec, la gestion de la diversité, la francisation des nouveaux arrivants – ont retenu l'attention des médias et fait l'objet de débats publics tout au long de l'année 2007-2008.

Comme prévu par la Loi sur l'immigration, les consultations sur les niveaux d'immigration pour les trois prochaines années ont eu lieu à l'automne 2007 en commission parlementaire. Plusieurs groupes et individus ont fait part de leurs préoccupations relativement à la pénurie appréhendée de main-d'œuvre et aux défis associés à l'intégration en emploi des personnes immigrantes qualifiées.

À l'automne 2007, le Ministère a mené une autre consultation importante sur le Programme des travailleurs temporaires en lien avec la consultation pancanadienne organisée par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). Si cet exercice a attiré moins l'attention médiatique, le bilan propose des pistes d'intervention qui ont déjà commencé à influencer les activités du Ministère.

Le travail de la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles (Commission Bouchard-Taylor) a permis aux citoyens de toutes les régions du Québec de s'exprimer sur l'importance de l'immigration dans le contexte démographique et économique actuel et, en même temps, sur les défis posés par la diversification de la société et par l'intégration des nouveaux arrivants.

Le gouvernement a commencé à répondre aux attentes signifiées au cours de ces diverses consultations avec plusieurs annonces d'envergure. En novembre 2007, la ministre, M^me^ Yolande James, et la présidente du Conseil du trésor, M^me^ Monique Jérôme-Forget, ont annoncé que l'ensemble des fonds gouvernementaux consacrés à l'intégration et à la francisation des immigrants serait géré, à partir du 1^er^ avril 2008, par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Des ententes ont été signées avec les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que de la Santé et des Services sociaux, pour assurer le transfert des fonds en conformité avec l'intention du gouvernement.

Le 17 mars 2008, la ministre a annoncé une série de nouvelles mesures en matière de francisation des immigrants visant à franciser plus tôt, franciser plus et franciser mieux. Enfin, le 31 mars 2008, une autre annonce d'envergure de la ministre ciblait les nouvelles mesures en matière d'intégration en emploi des immigrants.

L'élaboration de ces nouvelles mesures et façons de faire, ainsi que la préparation du nouveau plan stratégique pluriannuel du Ministère, ont mobilisé l'ensemble des employés pendant les six derniers mois de l'année financière, influençant certains objectifs de gestion du *Plan stratégique 2005-2008*.

Synthèse des résultats du *Plan stratégique 2005-2008*

Orientations	Objectifs et indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008
Orientation 1 Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidats répondant aux besoins du Québec[1]	**Objectif 1.1** Assurer une progression des volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci atteignent 48 000 admissions en 2007		
	• Volume total de personnes immigrantes admises au Québec	Entre 45 500 et 48 000	45 221 (99,4 %)
	Objectif 1.2 Augmenter la proportion de jeunes personnes actives et de jeunes familles dans les admissions		
	• Nombre et proportion de personnes actives âgées de 18 à 34 ans parmi les personnes immigrantes actives admises	Augmentation de la proportion	+0,7
	• Nombre et proportion de personnes immigrantes âgées de moins de 18 ans parmi les personnes immigrantes admises	Augmentation de la proportion	-0,3
	Objectif 1.3 Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français		
	• Nombre et proportion de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission	Au moins 50 % des personnes immigrantes admises	60,4 %
	Objectif 1.4 Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale nationale, de la métropole et des régions		
	• Nombre de personnes qui déposent une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires dans les territoires visés par la promotion	Augmentation	+20 (travailleurs qualifiés)
	• Nombre de travailleurs étrangers temporaires qui présentent, au cours de leur séjour au Québec, une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés	Augmentation de 10 %	+30,5 %
	• Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec	Activités en continu	Activités réalisées
	Objectif 1.5 Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec		
	• Nombre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires admis	Travailleurs qualifiés : 26 000 à 27 000	25 554 (98,3 %)
		Gens d'affaires : 1 600 à 1 900	1 864
	• Nombre de travailleurs qualifiés qui bénéficient du mécanisme d'arrimage entre les besoins du marché du travail et la sélection	–	Travaux réorientés
	Objectif 1.6 Accélérer la réunification et l'intégration des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial		
	• Degré de réalisation de la révision du processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information	Révision du processus	Révision terminée
	Objectif 1.7 Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire		
	• Nombre de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises	Entre 2 200 et 2 400	2 075 (94,3 %)
	• Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées	460	697

[1] Les cibles et les résultats des objectifs de cette orientation relatifs aux personnes immigrantes admises portent sur l'année civile 2007. Tous ces résultats sont préliminaires.

Orientations	Objectifs et indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008
Orientation 2 Soutenir l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi	**Objectif 2.1** Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes		
	• Nombre de personnes nouvellement arrivées qui bénéficient d'un accompagnement personnalisé par le Ministère et par les organismes communautaires partenaires	12 700 personnes accompagnées par le Ministère	13 506 (Ministère)
	Objectif 2.2 Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger		
	• Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère dans leurs démarches d'accès aux professions et métiers réglementés	–	1 761
	• Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées	14 500	15 197
	• Degré de réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes auprès des ordres professionnels et des organismes de réglementation	Activités en continu	Activités réalisées
	Objectif 2.3 Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles		
	• Nombre de PME qui ont embauché des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles en vertu du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME)	–	722
	• Taux de rétention en emploi des personnes ayant participé au PRIIME	80 %	77 %
	• Interventions en gestion de la diversité	375	455
	Objectif 2.4 Accélérer l'apprentissage du français des personnes immigrantes et réduire les délais d'attente		
	• Nombre de personnes immigrantes qui ont suivi un cours de français en ligne	–	Début du cours en avril 2008
	• Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont entrepris un cours de français à temps complet dans les délais prévus à la DSC	65 jours ouvrables	5 061 sur 6 164 (82,1 %)
	Objectif 2.5 Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts		
	• Nombre de personnes immigrantes qui ont entrepris une formation selon la formule des cours sur mesure	3 300 personnes à temps partiel	2 923 (88,6 %)
	• Nombre de personnes immigrantes inscrites dans les services d'apprentissage du français à temps complet (TC) et à temps partiel (TP) et coût moyen par étudiant	9 700 personnes TC	9 582 (98,8 %)
		11 000 personnes TP	11 336
		Réduction du coût moyen de 5 % (année-repère : 2003-2004)	+11,5 % (temps complet)
			+1,2 % (temps partiel)
Orientation 3 Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyens et contribuer à son rayonnement	**Objectif 3.1** Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels		
	• Interventions du Bureau de liaison avec les communautés culturelles (BLCC)	700	533 (76,1 %)
	Objectif 3.2 Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires		
	• État des relations interculturelles au Québec	–	Activités réalisées

Orientations	Objectifs et indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008
Orientation 4 Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles	**Objectif 4.1** Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités		
	▪ Plans d'action régionaux adoptés	–	0
	▪ Ententes signées avec des conférences régionales des élus	–	5
	▪ Ententes signées avec des municipalités	–	4
	▪ Taux de présence des personnes immigrantes admises et nombre de personnes nouvellement arrivées établies dans la Capitale nationale, la métropole et les régions	–	82,8 %
Orientation 5 Moderniser la prestation des services et offrir un milieu de travail mobilisateur	**Objectif 5.1** Améliorer les services à la clientèle en accordant la priorité aux services en ligne afin de contribuer à la mise en place du Gouvernement en ligne		
	▪ Nombre de nouveaux services en ligne accessibles	–	Travaux avancés
	▪ Nombre de visites et de transactions dans les nouveaux services mis en ligne selon le type (informationnel ou transactionnel)	–	Services en ligne : 780 506
	Objectif 5.2 S'assurer que les programmes et les services du Ministère répondent aux besoins en évolution de la clientèle		
	▪ Adoption, en 2005, d'un plan triennal d'évaluation de programme et d'un plan triennal de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle et degré de réalisation de ces plans	Réalisation des plans	Travaux avancés
	Objectif 5.3 Renforcer la reddition de comptes quant aux ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires		
	▪ Adoption, en 2005, de nouvelles lignes directrices et de nouvelles pratiques de reddition de comptes dans le cadre des ententes	Application des nouvelles lignes directrices	Travaux réorientés
	Objectif 5.4 Fournir tout le soutien au personnel dans la réalisation des changements organisationnels		
	▪ Degré de réalisation du Plan d'action pour l'accompagnement des personnes lors de changements organisationnels 2005-2008	Réalisation du plan à 100 %	100 %
	Objectif 5.5 Implanter une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre permettant de planifier la relève tout en contribuant à la réduction de la taille de l'État		
	▪ Approbation, en mai 2005, d'une vision prospective des besoins de main-d'œuvre pour la période 2005-2008	Approbation de la vision prospective	Rapport préliminaire préparé en avril 2005
	▪ Approbation, en mars 2006, d'un plan triennal de main-d'œuvre et degré de réalisation, incluant le pourcentage de diminution de l'effectif à temps complet	Approbation du plan triennal en mars 2006	Plan triennal déposé en avril 2005
		Diminution de l'effectif à temps complet	-1,95 % des postes réguliers autorisés

Synthèse des résultats de la *Déclaration de services aux citoyens*

Services	Engagements et délais (jours ouvrables)	Résultats 2007-2008	
		Total Demandes traitées ou personnes servies	Degré d'atteinte %
Services généraux			
Demande de renseignements	• Téléphone (3 minutes)	173 621	66,5
	• Courrier (10 jours)	265	100,0
	• Courriel (10 jours)	16 388	89,5
Plainte	• Décision à l'égard d'une plainte (5 jours)	67	75,4
Immigration			
Demande d'immigration permanente (travailleurs qualifiés et gens d'affaires)	• Accusé de réception (30 jours)	25 721	69,9
Demande d'engagement de parrainage familiale	• Sans évaluation financière (20 jours)	10 613	42,0
	• Avec évaluation financière (40 jours)	1 086	51,0
Demande d'engagement de parrainage collectif	• Avec entente-cadre (5 jours)	148	99,3
	• Sans entente-cadre (10 jours)	596	88,1
Validation d'une offre d'emploi	• Offre d'emploi temporaire (5 jours)	8 565	87,2
	• Offre d'emploi permanent (10 jours)	139	84,2
Intégration			
Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau	• Tous les jours de 11 h à 0 h	29 911	100,0
Première entrevue d'accueil au Québec	• Rendez-vous offert (5 jours)	15 711	90,6
Séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec	• Rendez-vous offert (10 jours)	6 545	93,7
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	• Délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (45 jours)	15 197	97,0
Accompagnement auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation	• Rendez-vous offerts (20 jours)	2 569	99,7
Francisation			
Cours de français à temps complet	• Avis d'admissibilité (20 jours)	1 433	86,7[2]
	• Début des cours à compter de la date d'admissibilité (65 jours)	6 164	82,1

[2] Les données présentées concernent la période du 1er janvier au 31 mars 2008.

Présentation du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Notre mission
Promouvoir l'immigration, sélectionner des personnes immigrantes et favoriser leur intégration au sein d'une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel.

Notre vision
Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, leader d'un réseau de partenaires déterminés à renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec et de ses régions, dans le respect des valeurs communes.

Nos valeurs
Le Ministère est animé par des valeurs de compétence, d'équité, d'intégrité, de loyauté, d'ouverture, de respect et de sens du service.

Nos domaines d'intervention
Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de sa capacité d'accueil;
- facilite la réunification familiale entre les résidants québécois et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des réfugiés et autres personnes en situation semblable;
- favorise l'établissement des nouveaux arrivants, leur intégration linguistique et sociale et leur insertion en emploi, notamment en arrimant les besoins des employeurs dans toutes les régions du Québec aux compétences des nouveaux arrivants et en soutenant les travailleurs qualifiés dans leurs efforts d'insertion socioprofessionnelle;
- fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques et offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics.

Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, au 31 mars 2008, sont énumérés en annexe.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Le gouvernement fédéral verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté en annexe.

Nos partenaires
Le Ministère entretient des liens étroits et travaille en collaboration avec de nombreux partenaires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes, des établissements d'enseignement, des conférences régionales des élus, des municipalités, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des regroupements d'employeurs et de travailleurs, des organismes communautaires qui œuvrent dans le domaine des relations interculturelles ainsi qu'avec des organismes qui offrent des services d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes.

Le Conseil des relations interculturelles

Le Conseil des relations interculturelles fait partie du portefeuille ministériel. Cet organisme conseille la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles en matière de planification, de coordination et de mise en œuvre des politiques gouvernementales relatives aux relations interculturelles et à l'intégration des personnes immigrantes. Selon sa loi constitutive, le Conseil publie un rapport annuel de gestion distinct.

RÉSULTATS 2007-2008

Plan stratégique 2005-2008

Enjeu 1
L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec

Orientation 1 – Immigration

Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidats répondant aux besoins du Québec

Le mouvement d'immigration au Québec est composé de quatre catégories[3] :

- l'immigration économique, qui comprend les travailleurs qualifiés, les gens d'affaires (investisseurs, entrepreneurs et travailleurs autonomes) et les aides familiales;
- le regroupement familial, qui comprend les conjoints, les enfants et les ascendants parrainés par un résident permanent ou un citoyen canadien;
- l'immigration humanitaire, qui comprend les réfugiés et personnes en situation semblable sélectionnés par le Québec à l'étranger et les demandeurs d'asile qui se sont vu reconnaître le statut de réfugié sur place;
- les autres immigrants, qui regroupent d'autres catégories spéciales, surtout d'ordre humanitaire.

Objectif 1.1

Assurer une progression des volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci atteignent 48 000 admissions en 2007

Indicateur 1.1.1
Volume total de personnes immigrantes admises au Québec

Cible 2007 : Entre 45 500 et 48 000 admissions (Plan annuel d'immigration 2007)

Résultats : Cible atteinte à 99,4 %

2007*	2006**	2005	2004	2003
45 221	44 681	43 312	44 246	39 583

* Données préliminaires pour 2007.

** Résultats officiels ajustés pour l'année 2006.

La *Planification triennale de l'immigration 2005-2007* présente les objectifs d'immigration pour une période de trois ans de même que les orientations du gouvernement en la matière.

Le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2007* précise les cibles à atteindre pour 2007.

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2007, 45 221 personnes immigrantes ont été admises au Québec, soit 99,4 % de la cible minimale. On comptait 27 200 requérants principaux (60,2 %). Les conjoints (6 334) et les enfants à charge (11 687) accompagnant les requérants principaux représentaient respectivement 14,0 % et 25,8 % du mouvement global d'immigration.

[3] Le cas échéant, le conjoint et les enfants à charge d'un requérant principal sont compris dans la même catégorie. Il est à noter que cette description des différentes catégories d'immigration n'est pas exhaustive. Elle ne mentionne que les catégories les plus usitées, en utilisant les termes couramment employés.

Pour l'année civile 2007, les admissions se répartissent comme suit : immigration économique (28 048 – 62,0 %); regroupement familial (9 778 – 21,6 %); immigration humanitaire (5 934 – 13,1 %); autres immigrants (1 461 – 3,3 %).

Le nombre de personnes immigrantes admises au Québec est passé de 39 583 en 2003 à 45 221 en 2007, soit un accroissement de 14,2 % au cours des cinq dernières années. Cette hausse des admissions est attribuable à la catégorie de l'immigration économique où le nombre de personnes immigrantes admises a augmenté de 17,5 % pour atteindre 28 048 en 2007 (surtout des travailleurs qualifiés).

Aux fins de comparaison, le Canada a admis, en 2007, 236 689 personnes immigrantes[4]. Une ventilation selon la province démontre que le Québec a accueilli 19,1 % des nouveaux arrivants au Canada en 2007, comparativement à 17,8 % en 2006 et à 16,5 % en 2005. L'Ontario est la province qui a accueilli le plus grand nombre de personnes immigrantes au Canada en 2007 (47,1 % – 111 369), suivie du Québec (19,1 % – 45 221) et de la Colombie-Britannique (16,4 % – 38 893).

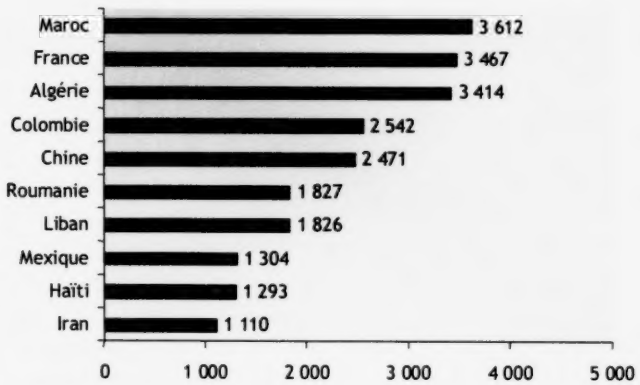
En 2007, les femmes immigrantes comptaient pour 50,1 % des admissions. Elles ont été plus nombreuses au sein de la catégorie du regroupement familial (61,2 % contre 38,8 % d'hommes), mais moins nombreuses dans la catégorie de l'immigration économique (46,2 % contre 53,8 %).

Les personnes immigrantes de moins de 35 ans admises en 2007 représentent près de 70 % du mouvement global. De 2003 à 2007, le nombre de personnes admises a augmenté de 10,8 % chez les moins de 35 ans pour atteindre 31 450 en 2007.

Le nombre de personnes immigrantes admises, âgées de 15 ans et plus et comptant 14 années ou plus de scolarité, a augmenté de 18,2 % au cours des cinq dernières années pour représenter 65,2 % du total en 2007.

Le Maroc est au premier rang des pays de naissance des personnes immigrantes admises au Québec en 2007 (8,0 %), suivi de la France (7,7 %) et de l'Algérie (7,5 %).

Graphique 1
Dix principaux pays de naissance des immigrants admis au Québec en 2007*



*Données préliminaires pour 2007.
Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

[4] Canada. Citoyenneté et Immigration Canada. Faits et chiffres 2007.

Le tableau 1 présente les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2003 à 2007 (groupe d'âge, sexe, catégorie d'immigration, connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission, scolarité des immigrants âgés de 15 ans et plus).

Tableau 1
Caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2003 à 2007

Caractéristiques	2003	2004	2005	2006	2007*		2003-2007	
					n	%	n	%
Groupe d'âge								
0-14 ans	8 137	9 004	8 767	8 849	8 993	19,9	43 750	20,2
15-24 ans	4 995	5 809	5 779	6 266	5 784	12,8	28 633	13,2
25-34 ans	15 263	16 821	16 035	15 895	16 673	36,9	80 687	37,2
35-44 ans	7 514	8 911	9 008	9 325	9 497	21,0	44 255	20,4
45-64 ans	3 011	3 166	3 340	3 775	3 683	8,1	16 975	7,8
65 ans et +	625	535	383	571	591	1,3	2 705	1,2
Information non disponible	38	–	–	–	–	–	38	0,0
Total	39 583	44 246	43 312	44 681	45 221	100,0	217 043	100,0
Sexe								
Femmes	19 787	22 137	21 743	22 298	22 638	50,1	108 603	50,0
Hommes	19 796	22 109	21 569	22 383	22 583	49,9	108 440	50,0
Total	39 583	44 246	43 312	44 681	45 221	100,0	217 043	100,0
Catégorie d'immigration								
Immigration économique	23 864	26 717	26 310	25 975	28 048	62,0	130 914	60,3
Regroupement familial	9 301	9 367	9 103	10 410	9 778	21,6	47 959	22,1
Réfugiés	6 184	7 382	7 165	7 104	5 934	13,1	33 769	15,6
Autres immigrants**	234	780	734	1 192	1 461	3,3	4 401	2,0
Total	39 583	44 246	43 312	44 681	45 221	100,0	217 043	100,0
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission								
Français seulement	8 620	9 733	10 239	10 698	10 762	23,8	50 052	23,1
Français et anglais	11 496	14 743	14 599	15 097	16 530	36,6	72 465	33,4
Connaissant le français	*20 116*	*24 476*	*24 838*	*25 795*	*27 292*	*60,4*	*122 517*	*56,5*
Anglais seulement	6 642	7 841	8 045	8 793	8 278	18,3	39 599	18,2
Ni français ni anglais	12 825	11 929	10 429	10 093	9 651	21,3	54 927	25,3
Total	39 583	44 246	43 312	44 681	45 221	100,0	217 043	100,0
Scolarité des immigrants âgés de 15 ans et +								
0- 6 années	1 006	1 095	1 002	1 182	1 036	2,9	5 321	3,1
7-11 années	4 881	5 443	5 557	5 825	5 379	14,8	27 085	15,6
12-13 années	4 629	5 158	5 065	5 314	5 355	14,8	25 521	14,7
14-16 années	9 924	11 383	10 811	10 831	11 383	31,4	54 332	31,4
17 années et plus	10 062	11 296	11 282	11 601	12 242	33,8	56 483	32,6
Information non disponible	906	867	828	1 079	833	2,3	4 513	2,6
Total	31 408	35 242	34 545	35 832	36 228	100,0	173 255	100,0

* Données préliminaires pour 2007.
** Demandeurs non reconnus du statut de réfugié et cas d'ordre humanitaire.
Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

Objectif 1.2

Augmenter la proportion de jeunes personnes actives et de jeunes familles dans les admissions

Indicateur 1.2.1
Nombre et proportion de personnes actives âgées de 18 à 34 ans parmi les personnes immigrantes actives admises

Cible 2007 : Augmentation de la proportion

Résultats : Cible atteinte (+0,7)

2007		2006		2005		2004		2003	
Nombre	**%**	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
16 068	**58,4**	15 127	57,7	15 353*	59,0	16 146	61,0	14 805	62,3

* Donnée corrigée pour 2005.

Les tendances lourdes de l'évolution démographique du Québec laissent entrevoir un vieillissement de la population et une diminution de la population en âge de travailler, aggravant les pénuries de main-d'œuvre dans certains secteurs d'activité et certaines régions. Le Québec souhaite attirer de jeunes candidats et de jeunes familles pour inverser cette tendance et répondre aux besoins du marché de l'emploi québécois.

Par rapport à l'année 2006, le nombre de personnes immigrantes âgées de 18 à 34 ans, admises en 2007, a augmenté de 6,2 %. L'augmentation pourrait s'accroître au cours des prochaines années à la suite des modifications apportées, en octobre 2006, à la grille de sélection des travailleurs qualifiés en vue de valoriser ce groupe d'âge.

En 2007, on compte 16 068 personnes immigrantes admises au Québec et âgées de 18 à 34 ans parmi les personnes immigrantes actives admises, soit une augmentation de 6,2 % par rapport à 2006. Ce nombre représentait 58,7 % de l'immigration, une progression de 0,7 point de pourcentage. De ce nombre, 10 233 personnes proviennent de la catégorie de l'immigration économique (surtout des travailleurs qualifiés), 3 662 de la catégorie du regroupement familial, 1 745 de la catégorie des réfugiés et personnes en situation semblable et 428 de la catégorie des autres immigrants.

Indicateur 1.2.2
Nombre et proportion de personnes immigrantes âgées de moins de 18 ans parmi les personnes immigrantes admises

Cible 2007 : Augmentation de la proportion

Résultats : Cible non atteinte (-0,3)

2007		2006		2005		2004		2003	
Nombre	**%**	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
10 367	**22,9**	10 365	23,2	10 208*	23,6	10 466	23,7	9 363	23,7

* Donnée corrigée pour 2005.

En 2007, 10 367 personnes immigrantes âgées de moins de 18 ans ont été admises au Québec, soit un volume comparable à celui de 2006. De ce nombre, 6 561 personnes proviennent de la catégorie de l'immigration économique, 1 944 de la catégorie des réfugiés et personnes en situation semblable, 1 504 de la catégorie du regroupement familial et 358 de la catégorie des autres immigrants.

La principale catégorie permettant d'influencer ces résultats est celle des travailleurs qualifiés, catégorie par laquelle le Ministère cherche à atteindre plusieurs objectifs, notamment de sélectionner des candidats dont les compétences répondent aux besoins du marché du travail et qui connaissent en majorité le français.

Parmi les membres de la famille des requérants principaux admis en 2007, près de huit personnes sur dix (79,2 %) étaient âgées de moins de 18 ans.

Objectif 1.3

Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français

Indicateur 1.3.1

Nombre et proportion de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission

Cible 2007 : Au moins 50 % des personnes immigrantes admises

Résultats : Cible dépassée

2007		2006		2005		2004		2003	
Nombre	**%**	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
27 292	**60,4**	25 795	57,7	24 838*	57,3	24 476	55,3	20 116	50,8

* Donnée corrigée pour 2005.

En 2007, le nombre de personnes immigrantes admises connaissant le français au moment de leur admission est de 27 292, soit 60,4 % des admissions. La proportion de 57 % anticipée au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2007* est donc largement dépassée.

Les travailleurs qualifiés ont une incidence importante sur le poids relatif des personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission. En 2007, les immigrants de cette sous-catégorie parlaient le français dans une proportion de 75,5 %.

Tableau 2
Nombre et proportion d'immigrants admis au Québec en 2007* selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration

Connaissance du français et de l'anglais	Immigration économique		Regroupement familial		Réfugiés et personnes en situation semblable		Autres immigrants		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Français seulement	5 829	20,8	2 634	26,9	1 811	30,5	488	33,4	10 762	23,8
Français et anglais	13 926	49,6	1 899	19,4	423	7,2	282	19,3	16 530	36,6
Connaissant le français	*19 755*	*70,4*	*4 533*	*46,3*	*2 234*	*37,7*	*770*	*52,7*	*27 292*	*60,4*
Anglais seulement	3 553	12,7	2 823	28,9	1 420	23,9	482	33,0	8 278	18,3
Ni français ni anglais	4 740	16,9	2 422	24,8	2 280	38,4	209	14,3	9 651	21,3
Total	28 048	100,0	9 778	100,0	5 934	100,0	1 461	100,0	45 221	100,0

* Données préliminaires pour 2007.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

Objectif 1.4

Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale nationale, de la métropole et des régions
Indicateur 1.4.1 Nombre de personnes qui déposent une demande de certificat de sélection (DCS) à titre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires dans les territoires visés par la promotion
Cible 2007 : Augmentation
Résultats : Cible atteinte pour travailleurs qualifiés (+20)

2007	2006*	2005*
Travailleurs qualifiés	Travailleurs qualifiés	Travailleurs qualifiés
11 339	11 319	8 158

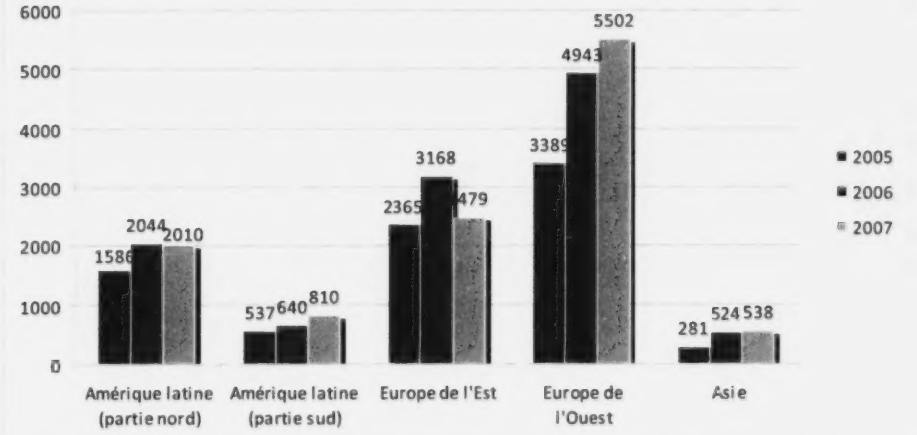
* Les DCS déposées en Chine ont été ajoutées aux données pour 2005 et 2006 afin de permettre la comparaison avec les années antérieures.

Catégorie des travailleurs qualifiés

Les territoires visés par la promotion sont l'Amérique latine, partie sud (Argentine, Brésil, Chili, Paraguay, Uruguay), l'Amérique latine, partie nord (Colombie, Équateur, Mexique, Pérou, Venezuela), l'Europe de l'Ouest (Belgique, France, Royaume-Uni) et l'Europe de l'Est (Bulgarie, Moldavie, Roumanie, Russie, Ukraine). Nouveauté en 2007, la Chine (territoire Asie) est devenue officiellement un pays de promotion dans la catégorie des travailleurs qualifiés. Dans le graphique ci-dessous, les données pour 2005 et 2006 sont fournies à titre comparatif.

En 2007, 11 339 DCS de travailleurs qualifiés en provenance de ces pays ont été examinées. Ces résultats sont à la hauteur de ceux obtenus en 2006 (11 319 DCS) et représentent une augmentation de 39 % par rapport à 2005 (8 158 DCS). Les augmentations les plus significatives ont été notées au Brésil (+35 %) et en France (+11 %). Toutefois, on observe une diminution importante en Roumanie (-47 %).

Graphique 2
Demandes de certificat de sélection examinées
Travailleurs qualifiés, années 2005, 2006 et 2007



Catégorie des gens d'affaires

Bien qu'aucune promotion n'ait été effectuée pour la catégorie des gens d'affaires en 2006 et 2007, les volumes de DCS examinées ont augmenté en 2007 (2 932 DCS), par comparaison à 2006 (2 410 DCS) et à 2005 (2 605 DCS).

Indicateur 1.4.2 Nombre de travailleurs étrangers temporaires qui présentent, au cours de leur séjour au Québec, une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés		
Cible 2007 : Augmentation de 10 %		
Résultats : Cible dépassée, augmentation de 30,5 %		
2007	**2006**	**2005**
915*	701*	710*

* Donnée approximative.

Certains employeurs font appel à des travailleurs étrangers temporaires pour obtenir rapidement la main-d'œuvre nécessaire lorsqu'elle n'est pas disponible au Québec. Un nombre croissant de travailleurs étrangers temporaires vivant au Québec décident de s'y établir de façon permanente et présentent une demande de certificat de sélection.

Le Ministère accorde désormais une attention particulière à cette clientèle pour les fins de l'immigration permanente puisque les travailleurs temporaires sont déjà intégrés en emploi et connaissent le Québec et ses valeurs.

Le nombre de travailleurs temporaires ayant présenté une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés a augmenté de plus de 30 % par rapport à 2006.

Cette augmentation est notamment due à des activités de promotion de l'immigration permanente menées auprès des travailleurs temporaires et des employeurs afin de faire connaître les démarches à entreprendre pour présenter une demande de certificat de sélection.

Indicateur 1.4.3 Réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants étrangers au Québec
Cible 2007-2008 : Activités en continu
Résultats 2007-2008 : Activités réalisées

Les étudiants étrangers admis dans un établissement d'enseignement du Québec sont obligés d'obtenir un certificat d'acceptation du Québec (CAQ) pour études délivré par le Ministère avant d'obtenir un permis d'études de Citoyenneté et Immigration Canada.

Les étudiants étrangers sont une clientèle recherchée par plusieurs pays dans le monde et constituent un bassin de choix en vue de l'immigration permanente.

CAQ délivrés aux étudiants étrangers

2007-2008	2006-2007	2005-2006
22 951	22 140	20 113

Entre le 1er avril 2007 et le 31 mars 2008, le Ministère a délivré 22 951 certificats d'acceptation du Québec pour études comparativement à 22 140 pour l'année précédente et à 20 113 en 2005-2006, une augmentation de 2 838 ou 14 % sur les trois ans. Il s'agit de documents délivrés et non de personnes présentes sur le territoire.

Un soutien est offert aux établissements d'enseignement postsecondaire dans leurs efforts de promotion et de recrutement à l'étranger. En 2007-2008, des représentants du Ministère ont participé entre autres à trois salons de recrutement en France.

Une brochure – *Étudier et vivre au Québec* – a été diffusée en français, en anglais et en espagnol. Elle est distribuée aux étudiants étrangers désirant venir étudier au Québec et, éventuellement, s'y installer à la suite de leurs études. Elle a aussi été mise à la disposition des établissements d'enseignement pour distribution au cours d'activités de recrutement à l'étranger.

Le Ministère a continué de soutenir des établissements d'enseignement postsecondaire situés en région dans leurs efforts de recrutement d'étudiants, en coordonnant une mission de promotion et de recrutement à l'île de La Réunion, du 5 au 21 novembre 2007. En vue de cette mission, le Ministère a produit une brochure et un DVD promotionnels. Les résultats de cette mission se feront sentir dans les inscriptions pour septembre 2008. À l'automne 2007, 262 jeunes Réunionnais ont entrepris des études au Québec à la suite de la mission réalisée en 2006.

Au Québec, le Ministère a offert 58 séances d'information sur l'immigration permanente dans les cégeps et les universités qui accueillent des étudiants étrangers ainsi que du soutien personnalisé à ces étudiants pour leurs démarches.

Objectif 1.5

Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec

Indicateur 1.5.1

Nombre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires admis[5]

Cible 2007 : Travailleurs qualifiés : 26 000 à 27 000 (Plan d'immigration 2007)
Gens d'affaires : 1 600 à 1 900 (Plan d'immigration 2007)

Résultats : Cible atteinte pour les travailleurs qualifiés à 98,3 %
Cible atteinte pour les gens d'affaires

	2007	2006	2005	2004	2003
Travailleurs qualifiés	**25 554**	23 649	24 161	24 702	21 959
Gens d'affaires	**1 864**	1 644	1 710	1 593	1 538

L'immigration économique présente une importance stratégique pour le Québec. Les immigrants de cette catégorie sont sélectionnés à partir de critères qui favorisent leur intégration. Tout accroissement du volume de l'immigration économique permet au Québec d'infléchir les caractéristiques générales des immigrants, notamment en ce qui a trait à l'âge, aux connaissances linguistiques ou au niveau de scolarité.

Au cours de l'année 2007, 25 554 travailleurs qualifiés ont été admis au Québec, ce qui représente 446 immigrants de moins que la cible minimale prévue au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2007*.

En 2007, les autorités fédérales ont délivré près de 28 900 visas à des travailleurs qualifiés sélectionnés par le Québec.

Toujours pour l'année 2007, 1 864 immigrants gens d'affaires (1 455 investisseurs, 291 entrepreneurs, 118 travailleurs autonomes) ont été admis au Québec, ce qui est supérieur à la cible minimale prévue au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2007*.

Enfin, l'immigration économique totalise 62,0 % du mouvement d'immigration au Québec en 2007, soit un résultat correspondant à l'objectif planifié. Par ailleurs, ce résultat est plus élevé que celui observé pour le Canada (55,4 %)[6].

Indicateur 1.5.2

Nombre de travailleurs qualifiés et d'employeurs qui bénéficient du mécanisme d'arrimage entre les besoins du marché du travail et la sélection

Résultats 2007-2008 : Travaux réorientés

Les travaux relatifs au développement du service permettant d'arrimer l'offre et la demande de main-d'œuvre ont été réorientés en 2007-2008. Le nouveau projet fait partie des mesures pour renforcer l'action du Québec en matière d'intégration en emploi des immigrants annoncées le 31 mai 2008. Il vise la mise en place d'un volet international du service *Placement en ligne* d'Emploi-Québec.

Le Ministère a entrepris des travaux avec Emploi-Québec en vue de rendre disponible un service en ligne qui permettra aux candidats à l'immigration sélectionnés de placer leur curriculum vitæ dans le site *Placement en ligne*.

[5] Les résultats comprennent le requérant principal, son conjoint et les enfants à charge qui l'accompagnent.
[6] Canada. Citoyenneté et Immigration Canada. Faits et chiffres 2007.

De concert avec Citoyenneté et Immigration Canada, le Ministère a en outre convenu d'une liste de 47 professions soumises à des pressions au Québec qui permet à l'employeur en quête d'un travailleur temporaire étranger de réduire la durée de la période d'affichage de son emploi à pourvoir lorsque celui-ci correspond à l'une des professions inscrites. Cette liste a été préparée conjointement par Emploi-Québec et Service Canada.

Une consultation sur le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) a été menée par le Ministère au cours de l'automne 2007, en collaboration avec la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). L'objectif visé était d'améliorer le PTET afin qu'il réponde de manière efficace et rapide aux besoins des entreprises qui désirent faire appel à des travailleurs étrangers. Les consultations ont été réalisées auprès des membres de la CPMT, des conseils régionaux des partenaires du marché du travail et des comités sectoriels les plus actifs dans le dossier des travailleurs temporaires. Le Ministère a complété l'exercice en consultant Montréal International, la Conférence régionale des élus de Montréal et quelques ministères et organismes concernés. Le Ministère mènera des discussions avec le gouvernement canadien pour convenir des modifications à apporter au PTET afin d'en améliorer l'efficacité, tout en répondant aux besoins et aux préoccupations du Québec et en contribuant à son essor économique.

Objectif 1.6
Accélérer la réunification des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial
Indicateur 1.6.1 Degré de réalisation de la révision du processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information
Cible 2007-2008 : Révision du processus
Résultats 2007-2008 : Cible atteinte, révision du processus terminée

Tout citoyen canadien ou résident permanent domicilié au Québec et âgé d'au moins 18 ans peut se porter garant d'une personne qu'il veut aider à immigrer si celle-ci appartient à la catégorie du regroupement familial. Le garant doit alors s'engager devant le gouvernement du Québec à subvenir aux besoins essentiels de cette personne pour toute la durée de l'engagement.

Le processus actuel d'examen des demandes d'engagement est amorcé une fois la recevabilité du parrainage établie par Citoyenneté et Immigration Canada et le formulaire de demande de parrainage transmis au Ministère. Le Ministère achemine ensuite au client une trousse qui comprend notamment le *Guide du parrain*, le *Guide du parrainé*, une demande de certificat de sélection et un formulaire de demande d'engagement pré-rempli. Le certificat de sélection du Québec est délivré dès que l'engagement est accepté.

Afin de diminuer les délais de traitement et d'accélérer la réunification des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial, le Ministère a revu le processus d'échange d'information avec la clientèle, notamment en rendant disponibles, en ligne, les formulaires nécessaires au dépôt d'une demande. La révision du processus est terminée et une nouvelle procédure sera en vigueur au début de l'été 2008.

Objectif 1.7

Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire			
Indicateur 1.7.1 Nombre de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises			
Cible 2007 : Entre 2 200 et 2 400 (Plan d'immigration 2007)			
Résultats : Cible atteinte à 94,3 %			
2007	**2006**	**2005**	**2004**
2 075	2 279	2 065	2 089

Le Québec souscrit au principe de solidarité internationale de même qu'aux objectifs des conventions régissant la protection des personnes réfugiées. Dès leur arrivée, les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger sont prises en charge par le Ministère, en partenariat avec des organismes communautaires au service des nouveaux arrivants, ou accueillies par un groupe ou un organisme ayant souscrit un parrainage en leur faveur.

En 2007, 2 075 personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger ont été admises au Québec, comparativement à 2 279 en 2006. Le principal pays de naissance des réfugiés est la Colombie suivi de l'Afghanistan et de la République démocratique du Congo. La cible de 2 200 à 2 400 reposait sur un objectif d'admission de 1 800 réfugiés pris en charge par l'État et d'au moins 400 réfugiés parrainés. En 2007, 339 réfugiés parrainés ont été admis. L'objectif de 1 800 réfugiés pris en charge par l'État a été atteint à 96,4 % avec 1 736 admissions.

Tableau 3
Cinq principaux pays de naissance des réfugiés sélectionnés à l'étranger et admis au Québec, 2004-2007

2007*		2006		2005		2004	
Pays	**Nombre**	**Pays**	**Nombre**	**Pays**	**Nombre**	**Pays**	**Nombre**
Colombie	**1 151**	Colombie	1 188	Colombie	1 047	Colombie	1 119
Afghanistan	**263**	Afghanistan	508	Afghanistan	281	Afghanistan	257
Rép. dém. du Congo	**160**	Rép. dém. du Congo	179	Rép. dém. du Congo	203	Rép. dém. du Congo	251
Rwanda	**78**	Burundi	58	Burundi	136	Burundi	94
Burundi	**70**	Pakistan	55	Rwanda	69	Rwanda	65

*Données préliminaires pour 2007.
Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

En 2007-2008, toujours en vue d'améliorer la sélection et l'accueil des réfugiés, de nouvelles directives d'application du Programme d'accueil et d'installation des réfugiés ont été transmises aux organismes partenaires et aux intervenants du Ministère.

Indicateur 1.7.2 Nombre de parrainages souscrits en faveur de personnes réfugiées		
Cible 2007-2008 : 460		
Résultats : Cible dépassée		
2007-2008	**2006-2007**	**2005-2006**
697	419	404

Le parrainage collectif permet à la population du Québec de manifester sa solidarité en s'engageant à faciliter l'intégration de personnes réfugiées et à assumer, pendant un an ou trois ans, les frais liés à leur établissement au Québec.

Un organisme à but non lucratif peut signer avec le Ministère une entente-cadre de parrainage collectif s'il démontre sa capacité à le faire et s'il répond aux exigences du programme. En 2007-2008, huit organismes étaient signataires d'une entente-cadre.

Au cours de l'exercice, 697 parrainages collectifs ont été acceptés par le Ministère, ce qui représente une hausse de 66 %. Cette hausse importante du nombre d'engagements souscrits s'explique de plusieurs façons : les modifications réglementaires entrées en vigueur le 16 octobre 2006 ont permis une plus grande flexibilité dans la composition des groupes de parrainage, le Ministère a entrepris de faire connaître davantage le programme de parrainage collectif auprès de la population québécoise en organisant une série d'activités de promotion et, finalement, il y a eu une hausse du nombre d'engagements souscrits par des organismes signataires d'une entente-cadre.

Orientation 2 – Intégration et francisation

Soutenir l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi

Intégration

Objectif 2.1

Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes
Indicateur 2.1.1 Nombre de personnes nouvellement arrivées qui bénéficient d'un accompagnement personnalisé par le Ministère et par les organismes communautaires partenaires*
Cible 2007-2008 : 12 700 personnes accompagnées par le Ministère
Résultats : Cible dépassée pour le Ministère

2007-2008	2006-2007	2005-2006
13 506	12 531	2 900**

* Présentement, les outils de reddition de comptes ne permettent pas au Ministère d'évaluer le nombre total de personnes ayant reçu un service d'accompagnement puisqu'un même client pourrait avoir eu recours à plus d'un organisme.

**Données approximatives pour trois mois, du 1er janvier et 31 mars 2006.

Depuis septembre 2005, le Ministère met à la disposition des candidats à l'immigration et des nouveaux arrivants un outil d'accompagnement, *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*[7], afin de les soutenir dans leurs démarches d'intégration.

Diffusé en français, en anglais et en espagnol, ce guide est disponible en version électronique par Internet et en version papier dans tous les points de service du Ministère, au Québec et à l'étranger.

Le guide est utilisé par le Ministère et les organismes communautaires partenaires pour accompagner les personnes immigrantes dans leur parcours d'intégration au Québec.

Implantée en 2005, l'approche d'accompagnement personnalisé consiste à offrir une aide de durée ou d'intensité variable, adaptée aux besoins particuliers de la personne immigrante. Elle vise à l'aider à devenir autonome en l'associant de façon active à la détermination de ses besoins et de ses objectifs.

En 2007-2008, le Ministère a offert des services d'accompagnement personnalisé à 13 506 nouveaux arrivants. Au besoin, un suivi est offert à la personne immigrante pour l'aider tout au long de son parcours d'intégration. Ainsi, entre le 1er avril 2007 et le 31 mars 2008, les agents d'accueil et les agents d'accompagnement du Ministère ont réalisé 17 250 rencontres en personne ou par téléphone. Tout comme en 2006-2007, le nombre moyen de consultations par nouvel arrivant a été de 1,3.

En 2007-2008, le Ministère a conclu de nouvelles ententes triennales dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA). Au total, 67 organismes sont financés pour offrir quelque 25 000 services d'accompagnement et d'aide à l'installation et à l'établissement ainsi qu'environ 8 800 services d'accompagnement pour l'adaptation au marché du travail. Le financement de ces ententes s'élève à 7,7 M$.

Pour mieux suivre et comprendre le parcours d'intégration des nouveaux arrivants, le Ministère a prévu d'améliorer la reddition de comptes des organismes partenaires soutenus en vertu du PANA. Une entente a été conclue avec la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) afin de consulter les organismes du

[7] Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*, [En ligne], 2007, www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/francais/apprendrelequebec/index.html].

PANA sur un modèle d'outil de gestion à concevoir. L'implantation d'un nouvel outil de gestion est prévue pour le printemps 2009. L'outil de gestion permettra aux organismes de transmettre au Ministère des données fiables et précises sur la clientèle bénéficiant des services, les besoins déterminés et les services offerts.

Objectif 2.2

Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger		
Indicateur 2.2.1 Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère dans leurs démarches d'accès aux professions et aux métiers réglementés		
Résultats		
2007-2008	**2006-2007**	**2005-2006**
1 761	1 645	1 410

Le Service d'information sur les professions et métiers réglementés (SIPMR) du Ministère informe le nouvel arrivant qui en fait la demande sur différents sujets tels que le contexte réglementaire, les attributions des professions et des métiers réglementés, le processus d'admission aux professions et métiers réglementés, les documents requis pour constituer et soumettre une demande de reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation et les frais afférents. Il aide également la personne immigrante à déterminer auprès de quel organisme de réglementation elle doit déposer sa demande, à préparer sa demande et à étudier les diverses options, à toutes les étapes du processus d'admission. Au besoin, le Ministère peut diriger le nouvel arrivant vers un autre organisme.

Depuis mars 2008, le SIPMR offre une session d'information sur l'accès aux métiers et occupations de l'industrie de la construction régis par la Commission de la construction du Québec. Ce volet s'ajoute à l'information donnée sur les professions régies par les 45 ordres professionnels et sur la profession d'enseignant (primaire et secondaire) régie par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

En 2007-2008, 1 761 personnes ont été accompagnées dans leur démarche par le SIPMR, ce qui représente une augmentation de 7 % de la clientèle comparativement à 2006-2007.

De plus, le SIPMR a continué d'offrir du soutien et de la formation en matière d'accès aux professions et métiers réglementés au personnel des services Immigration-Québec (SIQ) hors de la région métropolitaine de Montréal.

Cinq principales professions des personnes accompagnées

	2007-2008	2006-2007
Ingénieurs	**30 %**	27 %
Enseignants	**19 %**	23 %
Médecins	**10 %**	10 %
Infirmières	**7 %**	9 %
Comptables	**6 %**	5 %

Les ingénieurs, les enseignants, les médecins, les infirmières et les comptables diplômés à l'étranger représentent 72 % de la clientèle à qui le SIPMR a offert des services en 2007-2008.

Indicateur 2.2.2 Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées		
Cible 2007-2008 : 14 500		
Résultats : Cible dépassée		
2007-2008	**2006-2007**	**2005-2006**
15 197	14 631	14 104

L'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* est un document d'information délivré par le Ministère à toute personne ayant étudié hors du Québec qui en fait la demande, dans le but de faciliter son accès à l'emploi ou à la formation.

Ce document fournit aux employeurs, aux établissements d'enseignement, aux organismes de réglementation des professions et des métiers ainsi qu'à tout organisme intéressé :

- des renseignements d'ordre général sur les documents scolaires présentés et les programmes d'études suivis hors du Québec;
- une comparaison générale entre deux systèmes d'éducation officiels en indiquant à quoi peuvent être globalement comparées les études effectuées hors du Québec par rapport au système scolaire québécois et à ses principaux diplômes (ou repères scolaires).

Au cours de 2007-2008, le Ministère a délivré 15 197 *Évaluations comparatives*, ce qui représente une augmentation de plus de 500 par rapport à 2006-2007. De plus, le Ministère dépasse de près de 700 la cible fixée à 14 500 *Évaluations comparatives*.

Les *Évaluations comparatives* touchaient 165 systèmes scolaires en 2007-2008.

L'examen des données selon le pays d'origine révèle que 45 % des *Évaluations comparatives* délivrées en 2007-2008 concernaient des diplômes provenant, dans l'ordre, de la France, de l'Algérie, du Maroc, de la Roumanie et d'Haïti, soit les pays qui se partagent alternativement les premiers rangs dans une même proportion depuis 2005-2006.

Cinq principaux pays d'origine des diplômes

2007-2008			2006-2007			2005-2006		
Pays	**n**	**%**	**Pays**	**n**	**%**	**Pays**	**n**	**%**
France	**1 925**	**12,7**	Algérie	2 217	15,2	France	1 638	11,6
Algérie	**1 644**	**10,8**	France	1 747	11,9	Algérie	1 548	11,0
Maroc	**1 539**	**10,1**	Maroc	1 369	9,4	Roumanie	1 364	9,7
Roumanie	**1 063**	**7,0**	Roumanie	1 125	7,7	Maroc	1 126	8,0
Haïti	**722**	**4,8**	Haïti	679	4,6	Haïti	792	5,6

Indicateur 2.2.3 Réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes auprès des ordres professionnels et des organismes de réglementation
Cible 2007-2008 : Activités en continu
Résultats 2007-2008 : Activités réalisées

Le tableau 4 présente les mesures prises par le Ministère, au cours de l'année 2007-2008, afin de faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation. Ces réalisations s'inscrivent en continuité avec les travaux du Groupe de travail sur l'accès aux professions et métiers réglementés et de l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger. Ces travaux visaient à circonscrire les principales difficultés empêchant les ordres professionnels de reconnaître la formation et les compétences des personnes formées à l'étranger et à déterminer les actions et les mesures incontournables pour lever ces difficultés.

Tableau 4
Activités entreprises en vue de faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation

Coordination des interventions gouvernementales	
Comité multipartite sur l'accès aux professions régies par les ordres professionnels	Formé en mai 2006, le Comité assure le suivi des recommandations formulées par l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger. Au cours de l'année 2007-2008, trois réunions ont été tenues. La plupart des recommandations sont réalisées ou en voie de l'être. Ainsi, 18 mesures sont réalisées, 10 sont en cours de réalisation et 7 demeurent à réaliser.
Reconnaissance de la formation et de l'expérience	
Avec l'Ordre des ergothérapeutes du Québec	Conclusion d'une entente, en mai 2007, pour l'élaboration d'un profil de compétences et des outils nécessaires permettant de bonifier le processus d'évaluation et de reconnaissance des acquis de l'Ordre pour les personnes immigrantes. Un bilan des compétences permettra aussi au candidat de documenter les compétences qu'il a acquises et à l'Ordre, de sélectionner les modes d'évaluation appropriés pour l'évaluer. Le profil de compétences a été élaboré.
Avec l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	Signature d'une entente, en juin 2007, pour l'élaboration d'une session d'information d'une journée destinée aux dentistes formés à l'étranger qui souhaitent réorienter leur carrière et exercer la profession d'hygiéniste dentaire. Une première session a été offerte en février 2008.
Avec l'Ordre des ingénieurs du Québec	Conclusion d'une entente, en février 2008, pour l'élaboration d'un didacticiel destiné aux ingénieurs formés à l'étranger pour leur permettre de mieux se préparer à l'examen professionnel; la conception d'une formation sur le professionnalisme, le cadre réglementaire et le contexte culturel en emploi; la révision des outils d'information déjà existants et la conception de nouveaux outils d'information disponibles dans le site Internet de l'Ordre.

Avec l'Ordre des denturologistes du Québec	Signature d'une entente, en décembre 2007, pour faciliter la reconnaissance des compétences des professionnels du domaine de la santé dentaire formés à l'étranger et mieux les informer sur les exigences à remplir pour exercer la profession de denturologiste au Québec. Ce projet à plusieurs volets comprendra l'élaboration d'un profil de compétences, la conception d'une grille d'entrevue ainsi que la mise en ligne d'une grille d'autoappréciation dans le site Internet de l'Ordre.
Avec l'Ordre des agronomes du Québec	Conclusion d'une entente, en mars 2008, pour faciliter la réussite des agronomes formés à l'étranger à l'examen d'admission de l'Ordre et leur intégration professionnelle. Ce projet d'accompagnement en deux volets inclura la mise à jour et la bonification du *Mémento de l'agronome du Québec* et la production d'un enregistrement audiovisuel interactif sur l'examen.
Avec l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec	Conclusion d'une entente, en mars 2008, pour mieux informer les personnes formées à l'étranger qui souhaitent obtenir un permis d'exercice de l'Ordre et pour faciliter la reconnaissance de leurs acquis. Constitué de deux volets, le projet conduira à la mise en ligne d'un outil de vérification de la formation et de l'expérience ainsi que d'une formation préparatoire à l'examen dans le site Internet de l'Ordre.
Avec l'Ordre des chimistes du Québec	Signature d'une entente, en mars 2008, pour l'implantation de la deuxième génération d'un outil d'autoévaluation en ligne des compétences des chimistes formés à l'étranger en vue de la délivrance de nouveaux types de permis.
Avec la CSN-Construction	Signature, en mai 2007, d'une entente pour la mise en œuvre d'un projet pilote d'accompagnement des personnes immigrantes souhaitant exercer un métier de la construction dans la région métropolitaine de Montréal.
Accès à la formation d'appoint	
Avec l'Ordre des psychologues du Québec	Lettre d'acceptation, en mars 2008, d'un projet visant la conception d'un programme de formation d'appoint à l'intention des psychologues formés à l'étranger en vue de la reconnaissance complète de l'équivalence de leur formation et de leur admission à l'Ordre. Dans un premier temps, cette formation sur mesure sera offerte au campus de Longueuil de l'Université de Sherbrooke. En fonction du bassin de candidats disponibles et intéressés à suivre la formation, l'Ordre pourra proposer à d'autres universités québécoises, qui offrent déjà un doctorat en psychologie, d'offrir la formation.

Améliorer l'information sur les conditions d'accès aux professions et métiers réglementés	
Information sur les professions régies par les ordres professionnels	Mise à jour en 2007-2008, avec la collaboration des ordres professionnels, de 17 fiches *Exercer la profession* accessibles dans le site Internet du Ministère. Ces fiches présentent aux personnes formées à l'étranger les conditions d'accès ainsi que la démarche générale menant à l'exercice de leur profession au Québec. En 2007-2008, des fiches portant sur les professions suivantes ont été mises à jour : audioprothésiste, avocat, comptable général licencié, conseiller en ressources humaines et conseiller en relations industrielles agréés, dentiste, denturologiste, huissier de justice, hygiéniste dentaire, ingénieur, médecin, médecin vétérinaire, orthophoniste et audiologiste, physiothérapeute et thérapeute en réadaptation physique, psychologue, sage-femme, technicien dentaire, travailleur social.
Information sur la profession d'enseignant	Élaboration, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, et mise en ligne de deux fiches *Exercer la profession* portant sur la profession d'enseignant en formation générale et professionnelle pour les personnes formées à l'étranger souhaitant exercer la profession d'enseignant au Québec.
Information sur les projets réalisés par le Ministère et ses partenaires	Mise à jour et diffusion du document d'information *Projets visant à faciliter l'accès aux professions et métiers réglementés mis en œuvre par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*. Ce document présente les différentes actions mises en œuvre, par le Ministère et les ordres professionnels, afin de mieux informer, mieux reconnaître et mieux assurer l'accès à la formation d'appoint aux personnes immigrantes souhaitant exercer une profession ou un métier réglementés au Québec.
Autres actions de coordination	
Nouvel espace économique	Contribution importante aux travaux entourant la mise en place du « nouvel espace économique », dont la Stratégie concernant la mobilité de la main-d'œuvre, comprenant notamment les chantiers sur la signature d'une entente France-Québec sur la reconnaissance mutuelle des compétences des travailleurs qualifiés, sur l'accélération de la reconnaissance des qualifications professionnelles pour les personnes formées hors du Québec et sur le recrutement des travailleurs temporaires.
Stratégie de renouvellement des effectifs dans le secteur de la santé et des services sociaux.	Contribution à la mise à jour de la stratégie et à l'élaboration du plan d'action 2007-2009 comprenant des actions sur la reconnaissance des diplômes ou des formations acquis à l'étranger. Participation aux réunions du comité de pilotage et du comité de suivi de cette stratégie ainsi qu'à la Table nationale de main-d'œuvre.
Politique et plan d'action gouvernementaux d'éducation des adultes et de formation continue	Contribution au bilan synthèse gouvernemental de la mise en œuvre du plan d'action 2002-2007 de la politique et au plan de travail pour l'actualisation de la politique et l'élaboration du plan d'action 2008-2013. Contribution aux travaux de la Table interministérielle en reconnaissance des acquis et des compétences.

Objectif 2.3

Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles

Indicateur 2.3.1
Nombre de petites et moyennes entreprises qui ont embauché des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles en vertu du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi*

Résultats

2007-2008	2006-2007	2005-2006
722**	995	525

* Les données présentées proviennent du registre d'Emploi-Québec des entreprises inscrites au programme. La base de reddition de comptes a changé en 2007-2008, passant du nombre d'ententes signées relativement à des participants, au nombre d'entreprises participantes. Les données pour 2005-2006 et 2006-2007 ont été ajustées en conséquence pour assurer une base comparable.

** Les chiffres de 2007-2008 sont préliminaires.

Depuis sa mise en œuvre en juin 2005, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a permis de soutenir 2 242 entreprises. Durant cette période, plus de 2 400 participants ont pu ainsi obtenir un emploi grâce au soutien financier de ce programme.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) avec la collaboration du Ministère a entrepris à la fin de l'année 2006-2007 l'évaluation formelle du programme, laquelle s'est poursuivie en 2007-2008. Le rapport d'évaluation final sera remis aux autorités en 2008-2009.

Les résultats préliminaires de cette évaluation de programme ont conduit le gouvernement à en élargir la portée. Ainsi, au nombre des *Mesures pour renforcer l'action du Québec en matière d'intégration en emploi des immigrants*, annoncées le 31 mars 2008, il est prévu de doubler, à partir de fonds spécifiques, le nombre annuel de participants bénéficiant du programme.

Ressources financières investies

Le programme est financé à même une partie (4 %) des revenus de placements générés par le programme des immigrants investisseurs du Ministère, lequel est cogéré avec Investissement Québec. Le total des dépenses des trois dernières années dépasse les 14 000 000 $, ce qui représente la totalité des sommes accumulées par Investissement Québec grâce à la ponction effectuée dans les revenus de placement.

Indicateur 2.3.2
Taux de rétention en emploi des personnes ayant participé au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME)

Cible 2007-2008 : 80 %

Résultats : Cible atteinte à 96,3 %

2007-2008	2006-2007	2005-2006
77 %	85 %	82 %

Les enquêtes de suivi effectuées par Emploi-Québec auprès des participants du programme ont permis d'établir que, depuis le début des activités du programme jusqu'à la fin de mars 2008, 82 % des participants consultés sont toujours en emploi trois mois après la fin de la subvention.

Nombre de participants consultés*

	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Total	434 (100 %)	903 (100 %)	605 (100 %)
En emploi	332 (77 %)	769 (85 %)	495 (82 %)
Sans emploi	12 (3 %)	63 (7 %)	48 (8 %)
Non rejoints	89 (20 %)	70 (8 %)	62 (10 %)

* Les enquêtes de suivi sont effectuées dans le cadre de l'évaluation des résultats imputables aux mesures et services d'Emploi-Québec. Les participants sont contactés par une entreprise indépendante trois mois après la fin de la subvention. On leur pose des questions relativement à leur statut d'emploi. Les données sont fournies par Emploi-Québec, conformément au Protocole d'entente relatif à la gestion du PRIIME entre le Ministère, Emploi-Québec et IQ Immigrants investisseurs inc., filiale d'Investissement Québec.

Le Ministère a également entrepris plusieurs interventions en gestion de la diversité auprès d'entreprises et d'organismes publics.

Nombre et nature des interventions en gestion de la diversité

Cibles 2007-2008 : Rencontres de sensibilisation : 125
Sessions de formation : 150
Soutien téléphonique et électronique : 100

Interventions	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Rencontres de sensibilisation	262	101	69
Sessions de formation	49	138	44
Soutien téléphonique et électronique	144	76	110
Total	455	315	223

Le Service-conseil en relations interculturelles (SCRI) a été créé à la fin de 2004 dans le but d'appuyer les employeurs dans l'embauche et le maintien en emploi des immigrants et des Québécois des communautés culturelles.

Par ce service, le Ministère entreprend de nombreuses activités de sensibilisation, y compris des présentations publiques au cours de colloques et conférences, ainsi que l'animation de stands à différents congrès et colloques. La forte augmentation pour la catégorie « rencontres de sensibilisation » est due au fait que le chiffre pour 2007-2008 comprend les rencontres liées au développement de projets avec différents partenaires.

Des formations sont offertes aux employeurs des secteurs privé, public et parapublic dans l'ensemble du Québec, dont les sessions « L'immigration au Québec », « Concepts de base en interculturel », « Différences culturelles en emploi » et « Service à la clientèle en contexte interculturel ». Le résultat concernant le nombre de formations pour 2007-2008 exclut les 47 sessions de « Conduites culturelles en emploi » qui ont été offertes en 2007-2008 par le Service Immigration-Québec Nord de Montréal. Par ailleurs, les formations diffusées par des formateurs externes ne sont pas comptabilisées. Au cours de l'année 2007-2008, plusieurs nouveaux partenariats ont entraîné la conception de nouveaux contenus, ce qui explique la diminution du nombre de sessions de formation par rapport à la période 2006-2007.

Des conseils personnalisés aux employeurs se donnent par la ligne Info-Employeurs (soutien téléphonique et électronique).

D'autres projets spéciaux sont pilotés par des partenaires et ne sont pas comptabilisés dans le tableau ci-dessus, notamment :

- Mentorat Québec : Réalisation de plus de 100 stages d'observation pour les nouveaux arrivants dans des entreprises québécoises.
- Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ) : Diffusion de la formation Meilleures pratiques d'affaires intitulée « Miser sur une main-d'œuvre diversifiée : un avantage compétitif pour les PME », dont le contenu a été élaboré par le Ministère en collaboration avec Emploi-Québec et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. En 2007-2008, la FCCQ a piloté 19 formations dans 16 villes situées dans 9 régions du Québec qui ont rejoint 266 participants du milieu des PME. La compilation des évaluations globales indique que 100 % des participants sont satisfaits de la formation (62 % très satisfaits, 38 % satisfaits).

Francisation

La connaissance du français est une des clés pour accéder au marché du travail et s'intégrer à la société, car elle permet de se familiariser avec les valeurs et la culture québécoises. Pour enrichir le Québec, le gouvernement désire donner aux nouveaux arrivants les moyens de réussir leur intégration en français. Le gouvernement du Québec diversifie ses efforts pour offrir des services répondant aux besoins des différentes clientèles.

La francisation en ligne est un des nouveaux moyens mis en place pour rejoindre la clientèle.

Objectif 2.4
Accélérer l'apprentissage du français des personnes immigrantes et réduire les délais d'attente
Indicateur 2.4.1 Nombre de personnes immigrantes qui ont suivi un cours de français en ligne
Résultats 2007-2008 : Début du cours en avril 2008

Les travaux d'élaboration du cours *Francisation en ligne* (cours FEL) ont débuté le 20 mars 2006 et se sont terminés le 31 octobre 2007. Ces travaux ont été réalisés avec le soutien d'un fournisseur spécialisé en développement de cours en ligne, Bell Technomédia.

Deux expérimentations du cours FEL ont eu lieu. La première, d'avril à septembre 2007, a permis à 196 étudiants de l'Amérique latine, de l'Asie et de l'Europe de l'Est d'y participer; pour la seconde, 144 personnes en provenance des mêmes régions ont été rejointes. Ces expérimentations visaient à valider des contenus de cours et à tester la plate-forme FEL et les interfaces avec les systèmes informatiques du Ministère. Des ajustements ont été apportés aux contenus et à la plate-forme FEL et des suivis sont présentement effectués.

Un contrat a été octroyé au Collège de Rosemont – Cégep à distance pour la mise en œuvre du cours FEL en 2008-2009. La mise en œuvre, qui se fera d'abord à l'étranger, vise 1 500 étudiants en 2008-2009 et 2 000 étudiants en 2009-2010.

Par ailleurs, le Ministère met à la disposition de la clientèle une Banque d'exercices de français en ligne. La Banque contient plus de 1 000 exercices de vocabulaire, de grammaire, de lecture, de prononciation ainsi que des dictées et des jeux.

Banque d'exercices de français en ligne

Visites des sites Internet :	**2007-2008**	**2006-2007**	**2005-2006**
Français	**237 246**	232 221	122 650
Anglais et espagnol	**15 941**	17 581	11 139
Fréquentations des exercices de français en ligne :			
Niveau débutant	**41 780**	39 443	21 936
Niveau intermédiaire	**19 213**	19 734	9 860
Niveau avancé	**12 410**	13 331	7 153

La forte hausse de fréquentation depuis 2005-2006 s'expliquerait par une augmentation des visites dans le site Internet du Ministère, dans lequel il y a un hyperlien vers la banque d'exercices et par la promotion qui en est faite par les professeurs du Ministère auprès des étudiants.

Objectif 2.4

Accélérer l'apprentissage du français des personnes immigrantes et réduire les délais d'attente
Indicateur 2.4.2 Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont entrepris un cours de français à temps complet dans les délais prévus à la DSC
Cible 2007-2008 : 65 jours ouvrables
Résultats 2007-2008 : 5 061 sur 6 164 nouveaux étudiants (82,1 %)

Les résultats détaillés pour cet indicateur sont présentés à la section des résultats relatifs à la *Déclaration de services aux citoyens* à la page 61.

Objectif 2.5

Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts
Indicateur 2.5.1 Nombre de personnes immigrantes qui ont entrepris une formation selon la formule des cours spécialisés*
Cible 2007-2008 : 3 300 personnes à temps partiel
Résultats : Cible atteinte à 88,6 %

2007-2008	2006-2007		2005-2006	
Temps partiel	Temps complet	Temps Partiel	Temps complet	Temps Partiel
2 923	1 315	2 275	906	1 700

* Depuis l'automne 2006, l'expression « cours de français spécialisé » est utilisée en remplacement de « cours de français sur mesure ».

En 2007-2008, 2 923 étudiants ont participé à des cours de français spécialisés à temps partiel. Il s'agit d'une augmentation de 28,5 % par rapport au nombre de personnes rejointes par ces cours l'année précédente. La cible a été atteinte à 88,5 %.

Les cours *Français écrit* et *Français et réalités du travail* représentent 72,9 % des cours spécialisés. La très grande majorité des cours (80,5 %) ont été offerts à Montréal. Les femmes représentent près de 70 % de la clientèle.

Les cours spécialisés à temps complet, offerts pendant les deux années précédentes, ont été remplacés par des cours uniquement à temps partiel. D'une part, ces cours à temps complet étaient généralement offerts aux finissants de l'offre de service régulière du Ministère et ne permettaient pas de rejoindre une nouvelle clientèle. D'autre part, ce changement a permis d'offrir une plus grande diversité d'horaires et de formules et de répondre au désir d'une partie importante de la clientèle qui voudrait rapidement rechercher ou occuper un emploi régulier.

L'élaboration de cours de français et de matériel pédagogique pour les personnes formées à l'étranger et en démarche d'accès à un ordre professionnel, ainsi que la constitution de groupes pour les infirmières, les professionnels des domaines de la santé et du génie étaient une priorité pour l'année 2007-2008.

Ainsi, l'élaboration de matériel pédagogique pour un cours de français langue seconde pour les infirmières s'est terminée au printemps 2008. Ce matériel a été conçu en partenariat avec le Cégep du Vieux Montréal. Par ailleurs, la conception de matériel pédagogique pour un cours de français langue seconde pour les professionnels de la santé, en partenariat avec le Cégep Édouard-Montpetit, a débuté en août 2007 et sera terminée à l'hiver 2009. Enfin, une entente a été conclue avec l'Université de Montréal pour le développement d'un cours de français langue seconde pour les personnes du domaine du génie en démarche d'accès à un ordre professionnel. L'élaboration du cours se terminera à l'automne 2008. Par ailleurs, près d'une vingtaine de cours pour les infirmières et les professionnels de la santé ont été offerts au cours de l'année 2007-2008.

Les cours spécialisés sont aussi offerts à des clientèles spécifiques. Ces cours adaptés ont été conçus pour rejoindre les personnes isolées (surtout les femmes), les aides familiales résidantes et les parents allophones, ces derniers par le truchement des écoles que fréquentent leurs enfants. En 2007-2008, ce sont 703 personnes qui ont bénéficié de cette formule d'enseignement, soit 24,1 % de la clientèle des cours spécialisés à temps partiel.

Objectif 2.5

Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts			
Indicateur 2.5.2 Nombre de personnes immigrantes inscrites dans les services d'apprentissage du français à temps complet et à temps partiel et coût moyen par étudiant			
Cibles 2007-2008 : 9 700 personnes à temps complet; 11 000 personnes à temps partiel			
Résultats 2007-2008 : Cible atteinte à 98,8 % (temps complet) Cible dépassée (temps partiel)			
Cible 2007-2008 : Réduction du coût moyen de 5 % d'ici 2008 (à partir de 2003-2004 : 2 798 $ temps complet, 741 $ temps partiel)			
Résultats 2007-2008 : Cible non atteinte (+11,5 % temps complet) Cible non atteinte (+1,2 % temps partiel)			
	2007-2008	**2006-2007**	**2005-2006**
Cours à temps complet			
Nombre d'étudiants	**9 582**	9 748	9 714
Coût moyen par étudiant[8]	**3 119 $**	2 866 $	2 696 $
Variation du coût moyen par étudiant par rapport à l'année 2003-2004	**+11,5 %**	+2,4 %	-3,6 %
Cours à temps partiel			
Nombre d'étudiants	**11 336**	10 398	10 148
Coût moyen par étudiant	**750 $**	642 $	655 $
Variation du coût moyen par étudiant par rapport à l'année 2003-2004	**+1,2 %**	-13,4 %	-11,6 %

Cours à temps complet

En 2007-2008, le nombre de personnes immigrantes ayant participé à des cours de français à temps complet a été de 9 582, ce qui représente une légère diminution (1,7 %) par rapport à 2006-2007. Les femmes sont majoritaires dans les cours (61,0 %); 63,6 % des étudiants ont suivi des cours à Montréal et 36,4 %, dans les régions hors de Montréal. La cible a été atteinte à 98,8 %.

La hausse du nombre de cours pour la clientèle peu scolarisée explique en partie la baisse de clientèle servie. En effet, les cours pour la clientèle peu scolarisée comptent un maximum de 13 étudiants par groupe, alors que les cours pour la clientèle scolarisée en regroupent 19. En 2007-2008, ce sont 23,9 % des cours qui étaient constitués par la clientèle peu scolarisée, par rapport à 16,5 % l'année précédente.

[8] Pour établir le coût moyen, les frais associés aux services directs aux étudiants, notamment la rémunération des enseignants (excluant la contribution de l'employeur), les contrats de services aux établissements et les dépenses de fonctionnement, ont été pris en compte. Le coût moyen exclut les allocations financières versées aux étudiants et le coût des locaux du Ministère.

Cet effet de volume explique également comment il se fait que le coût moyen par étudiant affiche une hausse de 11,5 % depuis 2003-2004. En 2007-2008, ce coût pour le programme de francisation à temps complet a été de 3 119 $, comparativement à 2 798 $ en 2003-2004. D'autres facteurs viennent également expliquer cette hausse, tels que l'augmentation des salaires et l'indexation des contrats de services des partenaires.

Cours à temps partiel

Par ailleurs, 11 336 étudiants ont participé à des cours à temps partiel, majoritairement à Montréal, ce qui représente une hausse de 938 personnes, soit 9,0 %. La cible a été atteinte. Les personnes immigrantes inscrites aux cours à temps partiel étaient des femmes à 63,6 %.

Pour ce qui est du coût moyen par étudiant à temps partiel, il a augmenté en 2007-2008 par rapport à 2006-2007, passant de 642 $ à 750 $, ce qui représente une légère hausse (1,2 %) par rapport au coût moyen par étudiant en 2003-2004. La hausse de la dernière année est attribuable, comme au temps complet, à l'augmentation des salaires et à l'indexation des contrats de services des partenaires; les coûts de conception et de mise en œuvre de cours spécialisés pour faciliter l'accès aux professions contribuent également à la hausse.

Milieux d'enseignement
Les étudiants des programmes de francisation peuvent suivre leurs cours dans divers milieux de formation correspondant à leur profil et à leur niveau de scolarité. Pour les cours à temps complet, en 2007-2008, 66,9 % des étudiants les ont suivis en milieu collégial, 17,1 %, en milieu universitaire, 9,9 %, dans un organisme communautaire et 6,1 %, en milieu scolaire. Ces proportions sont semblables à celles de 2006-2007.

Participation aux cours à temps complet

	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Montréal	**63,6 %**	64,3 %	67,6 %
Hors de Montréal	**36,4 %**	35,7 %	32,4 %
Collèges	**66,9 %**	69,7 %	69,0 %
Universités	**17,1 %**	15,0 %	16,5 %
Organismes communautaires	**9,9 %**	9,4 %	10,3 %
Commissions scolaires	**6,1 %**	5,9 %	4,2 %

Allocations financières
Les étudiants inscrits aux cours de français à temps complet peuvent bénéficier d'une allocation versée par le Ministère, selon leur catégorie d'immigration et à certaines conditions.

Le tableau suivant illustre les proportions d'étudiants inscrits aux cours à temps complet ayant bénéficié de ces allocations, de même que les sommes versées au cours des dernières années.

Allocations versées aux étudiants inscrits aux cours de français à temps complet

	2007-2008		2006-2007		2005-2006	
Type d'allocation	% étudiants	Allocations versées (000 $)	% étudiants	Allocations versées (000 $)	% étudiants	Allocations versées (000 $)
Participation	**66,4 %**	**7 269,7**	61,4	7 183,8	59,2	7 025,3
Frais de garde	**21,7 %**	**1 472,9**	22,4	1 487,5	22,4	1 381,2
Trajet et transport	**35,8 %**	**716,4**	39,8	809,4	40,8	759,8
Total	**s. o.**	**9 459,0**	s. o.	9 480,7	s. o.	9 166,3

Par ailleurs, des allocations pour frais de garde sous forme de montants forfaitaires ont également été versées aux étudiants inscrits à des cours à temps partiel, pour un coût total de 373 506 $ en 2007-2008 comparativement à 355 558 $ en 2006-2007.

Orientation 3 – Relations interculturelles
Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyens et contribuer à son rayonnement

Objectif 3.1

Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels

Indicateur 3.1.1
Interventions du Bureau de liaison avec les communautés culturelles (BLCC)

Cible 2007-2008 : 700 interventions

Résultats : Cible atteinte à 76,1 %

	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Liens avec les organismes des communautés culturelles	**91**	180	165
Diagnostics et plans d'action	**124**	139	159
Accès aux services gouvernementaux	**37**	83	102
Expertise-conseil	**281**	307	334
Total	**533**	709	760

Créé en décembre 2004, le Bureau de liaison avec les communautés culturelles travaille auprès des organismes représentatifs des différentes communautés présentes au Québec pour encourager la pleine participation à la société des Québécois de toutes origines, favoriser le rapprochement interculturel et contribuer à la lutte contre le racisme et la discrimination.

En 2007-2008, les agents de liaison du Ministère ont effectué 91 interventions pour établir ou consolider les liens avec les organismes des communautés culturelles. Après avoir consacré ses premières années d'existence à établir des liens avec ces organismes, le Bureau de liaison s'inscrit maintenant dans une phase de consolidation de ces liens, ce qui explique la diminution du nombre d'interventions. Par ailleurs, les agents de liaison ont participé à 124 activités visant l'établissement de diagnostics et de plans d'action. Ils ont aussi effectué 37 interventions pour faciliter aux représentants des organismes ethnoculturels l'accès aux services gouvernementaux et leur ont offert des services d'expertise-conseil à 281 reprises.

Le Bureau de liaison a poursuivi en 2007-2008 la coordination des travaux de trois tables de travail réunissant des représentants de différentes communautés. Ainsi, outre les tables avec les communautés maghrébine et latino-américaine, créées en 2005, une table de travail avec des représentants des communautés sud-asiatiques a été mise sur pied en 2007 et réunit des représentants des communautés afghane, bangladaise, indienne, sri-lankaise et pakistanaise. Celle-ci remplace la Table de travail bangladaise qui avait été créée en 2005.

Les travaux menés au sein de ces tables ont notamment permis d'échanger de l'information sur les réalités vécues au sein de ces communautés et sur les initiatives gouvernementales d'intérêt pour celles-ci. Elles ont aussi mené à l'élaboration, par les membres de ces tables, de projets visant à encourager la pleine participation à la société des communautés concernées.

Parallèlement, des activités d'information et de sensibilisation ont été organisées à l'intention des organismes ethnoculturels, notamment sur l'offre de service en entrepreneuriat au Québec, la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, l'accès aux professions et métiers réglementés et le Programme de parrainage collectif des personnes en situation particulière de détresse.

En 2007-2008, le Ministère a financé, à hauteur de 2 014 680 $, 185 projets organisés par des partenaires du milieu communautaire incluant des activités régulières à l'occasion de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, du Mois de l'histoire des Noirs et de la Semaine d'actions contre le racisme.

Ces projets font connaître la diversité culturelle de la société québécoise et l'apport des communautés culturelles au développement social, économique et culturel du Québec. Ils contribuent à éliminer les préjugés fondés sur l'appartenance culturelle ou religieuse et à maintenir des relations interculturelles harmonieuses.

Événements ministériels

Prix québécois de la citoyenneté

Le 18 juin 2007, à l'occasion de la 9e édition des Prix québécois de la citoyenneté, le Ministère a décerné des prix à des personnes, à des organismes ainsi qu'à des entreprises publiques et privées qui se sont distingués :

- **Prix Anne-Greenup** pour la lutte contre le racisme
  Catégorie personnes physiques : M. Mazen Houdeib – Région de Laval
  Catégorie organismes à but non lucratif : Opération Surveillance Anjou – Région de Montréal
- **Prix Charles-Biddle** pour l'apport exceptionnel d'une personne immigrante dont l'engagement a contribué au développement social, scientifique, économique ou culturel du Québec
  Catégorie personnes physiques : M. Jacek Litwin – Région de Montréal et M. Alix Renaud – Région de la Capitale-Nationale
- **Prix Jacques-Couture** pour la promotion du rapprochement interculturel
  Catégorie personnes physiques : M. Normand Brathwaite – Région de la Montérégie
  Catégorie organismes à but non lucratif : Union des municipalités du Québec – Région de Montréal
- **Prix Maurice-Pollack** pour l'accès à l'égalité en emploi des Québécois issus des communautés culturelles et des minorités visibles et pour l'aménagement de la diversité ethnoculturelle et l'adaptation des services en milieu de travail
  Secteurs public et parapublic : Ville de Sherbrooke – Région de l'Estrie
  Secteur privé : Banque nationale du Canada – Région de Montréal

Semaine québécoise des rencontres interculturelles

Le Ministère a organisé, du 30 septembre au 7 octobre 2007, la 5e édition de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles sur le thème « Je m'interculturalise ». À cette occasion, 213 activités ont été réalisées dans 12 régions du Québec pour susciter la rencontre, l'échange et la découverte du Québec pluriculturel.

En 2007, la priorité a été accordée aux projets de stages d'observation en emploi à l'intention des nouveaux arrivants, des personnes des communautés culturelles et des minorités visibles. Ainsi, 243 maillages professionnels ont déjà été réalisés chez de nombreux employeurs de 10 régions du Québec.

Le lancement de l'événement à Québec, qui s'est tenu à l'édifice Marie-Guyart, a permis de faire ressortir l'importance du rôle que jouent notamment les gestionnaires de la fonction publique dans l'intégration professionnelle des nouveaux arrivants.

À Montréal, le lancement s'est déroulé au Complexe Desjardins avec une présentation spéciale du *Show Raisonnable*. Mettant en vedette quatre humoristes provenant de communautés culturelles différentes, ce spectacle a remporté un franc succès au Festival Juste pour Rire 2007 de par la vision qu'il proposait du rapprochement interculturel. De plus, il y a eu projection des capsules gagnantes du Concours jeunes scénaristes.

Concours jeunes scénaristes

En collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), l'Institut national de l'image et du son (INIS), le Centre de développement pour l'exercice de la citoyenneté et Télé-Québec, le Ministère a organisé la 4e édition du Concours jeunes scénaristes.

Parmi les 22 écoles participantes, trois gagnants ont vu leur scénario adapté par l'INIS, mis en scène par une réalisatrice professionnelle, produit par les équipes de Télé-Québec et diffusé sur les ondes de VRAK.TV. Les capsules vidéo des gagnants sont disponibles dans le site Québec interculturel du Ministère. Ce concours vise à encourager le dialogue interculturel chez les jeunes et à favoriser l'ouverture à la diversité.

Les membres du jury ont primé les trois textes suivants :

1er prix : *Au-delà des barrières*

Mme Mariève Croteau (enseignante), Caroline Yelle et Léyla Caminel Lachance, élèves de 3e secondaire, polyvalente Saint-Joseph, Mont-Laurier, région des Laurentides

2e prix : *Jour de paye*

Mme Chantale Potvin (enseignante), Marie-Hélène Tremblay, Daphnée Ottawa et Stéphanie Boivin, élèves de 4e secondaire, Cité étudiante de Roberval, région du Saguenay–Lac-Saint-Jean

3e prix : *Blessures invisibles*

Mme Kathleen Deslauriers (enseignante), Ariane Delorme-Dussault et Ellie Séguin-Fortier, élèves de 4e secondaire, école Beaulieu de Saint-Jean-sur-Richelieu, région de la Montérégie

Février « Mois de l'histoire des Noirs »

Le 31 janvier 2008, la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles a procédé au lancement de la 18e édition du Mois de l'histoire des Noirs sur le thème « Une reconnaissance de notre présence, une affirmation de notre contribution ».

Pour faire le lien avec les activités du 400e anniversaire de Québec, la Table ronde du Mois de l'histoire des Noirs a remis un certificat-souvenir au maire de Québec, M. Régis Labeaume, lors d'une activité organisée au Cégep François-Xavier-Garneau. Ce geste visait à souligner la présence de Mathieu DaCosta travaillant à titre d'interprète au côté de Samuel de Champlain lors de la fondation de la ville de Québec.

Les étudiants du Cégep ont également eu l'occasion de participer à un jeu-questionnaire à saveur historique faisant état de l'apport des communautés noires à la société québécoise.

Semaine d'actions contre le racisme 2008

Cette année, ce sont les jeunes qui ont été ciblés pour être au cœur de la Semaine d'actions contre le racisme. Cet événement, chapeauté par l'organisme Images interculturelles, s'est déroulé du 20 au 30 mars 2008.

Le Ministère, en collaboration avec Images interculturelles et Radio-Canada International (RCI), a organisé une activité de visionnement à l'intention des élèves du secondaire. Il s'agissait des œuvres finalistes du concours Génération DX2, un concours qui s'adressait aux élèves du secondaire.

En plus des activités organisées par Images interculturelles autour du thème « Élargissons nos horizons, Droit de cité — Les jeunes dans la ville », le Ministère a organisé une tournée dans les écoles secondaires et une autre pour le niveau collégial.

Tournée des écoles secondaires

En collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le Ministère a mis sur pied un événement animé par l'humoriste Rachid Badouri. La tournée, qui s'intitule « La diversité, j'la prends... parce que s'ouvrir l'esprit, ça fait pas mal », s'adresse aux jeunes du secondaire âgés de 12 à 17 ans.

Cette rencontre interactive et conviviale voulait être un lieu privilégié d'échanges et d'ouverture pour favoriser le rapprochement interculturel entre les adolescents. Passant de la performance au jeu et au dialogue avec les élèves, Rachid Badouri a offert aux jeunes l'occasion de prendre la parole sur les questions relatives à la diversité ethnoculturelle du Québec.

Tournée des cégeps

Dans le cadre des activités du Ministère en matière de lutte contre le racisme et la discrimination, une tournée de sensibilisation s'est arrêtée au Cégep de Sherbrooke, au Cégep de Sainte-Foy et au Cégep de Rivière-du-Loup. Au cours de cette tournée, le spectacle d'humour « Différents et Québécois » a été présenté, mettant en scène des humoristes de la relève issus de communautés culturelles.

Moyen concret de lutter contre le racisme et la discrimination, cette activité conviviale a amené les étudiants à réfléchir à leurs comportements au regard des différences culturelles et des préjugés à l'occasion de discussions et d'échanges avec les humoristes à la fin des représentations.

Mesures particulières auprès des femmes immigrantes ou issues des communautés culturelles

Le Ministère a le souci de tenir compte des situations particulières que vivent les femmes immigrantes et celles issues des communautés culturelles ainsi que de leurs besoins spécifiques sur les plans de l'intégration et de la pleine participation. En général, les femmes d'arrivée récente sont plus jeunes que les hommes, connaissent moins le français et ont un taux d'activité inférieur à celui des hommes. De plus, certaines femmes immigrantes ou issues des communautés culturelles vivent des situations d'isolement.

En matière de prévention de la violence conjugale et des agressions à caractère sexuel, en 2007-2008, un soutien a été offert à 17 groupes de femmes dans le cadre des différents programmes d'aide financière, pour un montant global de 880 243 $. De cette somme, un montant de 672 120 $ du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) a été attribué à six organismes de femmes pour des services d'intégration socioéconomique, incluant le dépistage des problématiques de violence, l'information sur les services offerts et

la référence aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux spécialisés en violence conjugale.

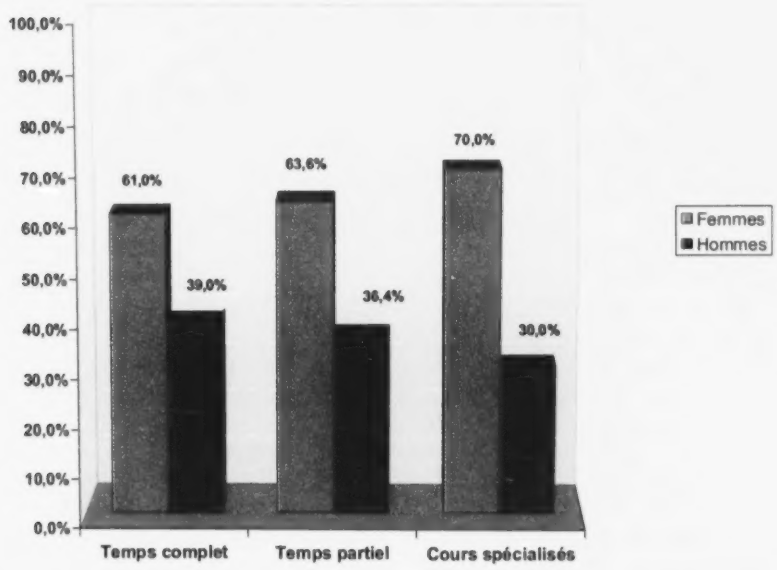
De plus, quatre organismes du milieu ont reçu un soutien financier de 58 557 $ permettant la réalisation de projets en matière de prévention de la violence conjugale.

Le Ministère a également fourni 313 958 $ pour mettre en œuvre huit projets élaborés par des partenaires du milieu communautaire. Ces projets visent à joindre les immigrantes ou les femmes issues des communautés culturelles qui vivent isolées.

Quatre contrats de francisation ont été signés en 2007-2008 avec des organismes de soutien aux femmes immigrantes pour des cours de français à temps partiel à Montréal.

Le graphique qui suit illustre la participation comparative des femmes et des hommes aux cours de français.

Graphique 3
Participation des hommes et des femmes aux cours de français



Afin d'améliorer le fonctionnement du programme à l'intention des aides familiales résidantes et de mieux protéger les femmes qui y participent, le Ministère a renouvelé le contrat de services avec l'Association des aides familiales du Québec (AAFQ) afin d'accroître, chez les participantes, la connaissance de leurs droits et de leurs recours. Les services offerts par l'AAFQ comprennent notamment la tenue d'un registre sur la situation en emploi des aides familiales, la réalisation de sessions d'information, l'offre de services d'aide à l'emploi et, le cas échéant, d'accompagnement lors de recours à la Commission des normes du travail et à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Une rencontre d'information a été tenue avec les intermédiaires (agences, consultants, avocats) représentant des employeurs, avec la participation de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. La rencontre a permis de sensibiliser les participants aux droits et libertés protégés par la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et de les informer des modalités d'inscription des aides familiales résidantes à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Enfin, le Ministère a poursuivi, par échantillonnage, des visites auprès des employeurs afin de s'assurer du bien-fondé des offres d'emploi et du respect des exigences du programme.

Objectif 3.2

Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires
Indicateur 3.2.1 État des relations interculturelles au Québec
Résultats 2007-2008 : Activités réalisées

Les relations interculturelles ont fait l'objet de larges débats publics au Québec en 2006-2007, notamment dans la foulée des travaux de la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles, créée par le premier ministre en février 2007. Si l'ouverture à la diversité de nombreux citoyens québécois s'est manifestée, des inquiétudes ont cependant été exprimées quant à l'effet de la diversité sur la société québécoise, notamment sur le plan des valeurs, de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la place de la religion dans l'espace public, de l'avenir du français et de l'intégration des immigrants.

En réaction, le Ministère a dévoilé, le 31 mars 2008, dans *Pour enrichir le Québec : Intégrer mieux*, une série de mesures visant à promouvoir l'apport de l'immigration au développement du Québec. Une meilleure information quant à la réalité de l'immigration et à son apport à la société québécoise contribuera à favoriser le développement et le maintien de relations interculturelles harmonieuses et constructives entre les groupes et les personnes de toutes origines.

Orientation 4 – Régionalisation
Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles

Objectif 4.1

Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités

Indicateur 4.1.1
Nombre de plans d'action régionaux adoptés et d'ententes signées avec des conférences régionales des élus et des municipalités

Résultats

	2007-2008	2006-2007
Plans d'action régionaux	0	2
Ententes avec des conférences régionales des élus	5	5
Ententes avec des municipalités	4	1

Le Ministère a poursuivi, avec ses partenaires, l'élaboration de plans d'action régionaux. On dénombre à ce jour 11 plans d'action régionaux en vigueur.

Le rythme des annonces d'ententes avec les conférences régionales des élus (CRÉ) est pour sa part demeuré soutenu. Une entente annuelle et quatre ententes triennales ont été signées en 2007-2008, ce qui porte à 15 le nombre d'ententes signées depuis 2005[9]. Les ententes conclues en 2007-2008 sont les suivantes :

- une entente annuelle avec la CRÉ de Montréal (annoncée en juillet 2007) pour un montant total de 375 000 $ (contribution du Ministère : 200 000 $);
- une entente triennale (annoncée en janvier 2008) avec la CRÉ du Centre-du-Québec, pour un montant total de 696 000 $ (contribution du Ministère : 378 000 $);
- une entente triennale (annoncée en février 2008) avec la CRÉ de la Vallée-du-Haut-Saint-Laurent, pour un montant total de 390 000 $ (contribution du Ministère : 195 000 $);
- une entente triennale avec la CRÉ de l'Outaouais pour un montant total de 450 000 $ (contribution du Ministère : 300 000 $);
- enfin, le Ministère a annoncé sa participation à une entente avec la CRÉ de Montréal portant sur la création du *Fonds Montréal Immigration et Minorités visibles pour les arts et les lettres*. La contribution du Ministère s'élève à 30 000 $ sur trois ans. Plusieurs partenaires, dont le Conseil des arts et des lettres du Québec, sont signataires de cette entente qui totalise un montant de 480 000 $.

[9] CRÉ de l'Estrie (2005), CRÉ de Montréal (2005), CRÉ de la Chaudière-Appalaches (2006), CRÉ et Ville de Laval (2006) et CRÉ du Saguenay–Lac-Saint-Jean (2006), CRÉ de Longueuil (2006), CRÉ de la Mauricie (2006), CRÉ de la Montérégie-Est (2006), CRÉ du Bas-Saint-Laurent (2006) et CRÉ de la Capitale-Nationale (2006). CRÉ de Montréal (2007), CRÉ du Centre-du-Québec (2007), CRÉ de la Vallée du Haut-Saint-Laurent (2007), CRÉ de Montréal (2007 – *Fonds Montréal Immigration et Minorités visibles pour les arts et les lettres*) et CRÉ de l'Outaouais (2008).

Par ailleurs, le Ministère a aussi conclu des ententes avec quatre municipalités, ce qui porte à neuf le nombre d'ententes conclues depuis 2005[10] :

- Une entente triennale a été conclue avec la Ville de Québec pour un montant total de 1 575 000 $. La contribution du Ministère est de 900 000 $, soit une somme de 300 000 $ annuellement.
- Une entente triennale a été conclue avec la Ville de Montréal; elle est assortie d'une contribution du Ministère de 1 500 000 $ par année, pour un total de 4 500 000 $. De son côté, la Ville contribuera pour une somme équivalente, sous forme de budgets de fonctionnement et de coordination en ressources humaines et d'infrastructures.
- Une entente d'une durée de huit mois a été conclue avec la Ville de Gatineau; le Ministère versera 65 000 $, tandis que la Ville investira 76 420 $ en argent et 183 960 $ sous forme de services, de secrétariat, de coordination et de formation.
- Une entente triennale a été conclue avec la Ville de Shawinigan; elle prévoit une contribution de 180 000 $ du Ministère et de 120 000 $ de la Ville, pour un total de 300 000 $.

Toutes ces ententes favorisent la concertation autour de projets visant à favoriser l'attraction des personnes immigrantes, leur intégration culturelle, sociale et professionnelle, leur rétention sur les territoires visés par les ententes ainsi que le développement de relations interculturelles harmonieuses avec la population.

En plus de contribuer au financement des ententes de régionalisation avec les CRÉ et les municipalités pour un montant de 3 051 000 $ en 2007-2008, le Programme régional d'intégration (PRI) comporte un volet spécifique aux organismes à but non lucratif. Le tableau suivant présente l'évolution de ce volet :

Programme régional d'intégration – volet organismes

	2007-2008	2006-2007
Nombre d'organismes	**18**	20
Montant total	**1 018 051 $**	901 377 $

Ces projets visent à accroître l'établissement et la rétention des immigrants en dehors de la région métropolitaine de Montréal, par l'amélioration des conditions d'accueil, d'établissement et d'intégration ou, encore, visant à valoriser auprès des populations des régions l'apport économique, social et culturel de l'immigration.

De plus, la gestion du Programme d'appui aux relations civiques et interculturelles (PARCI) a été régionalisée. Ainsi, 64 projets visant à promouvoir le rapprochement interculturel, l'ouverture à la diversité, le partage des valeurs démocratiques et la lutte contre la discrimination ont été soutenus à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal.

10 Québec (2005), Sherbrooke (2005), Rawdon (2005), Montréal (2006), Laval (Ville et CRÉ) (2006), Québec (2007), Shawinigan (2007), Gatineau (2007) et Montréal (2007).

Indicateur 4.1.2
Taux de présence des personnes immigrantes admises et nombre de personnes nouvellement arrivées établies dans la Capitale-Nationale, la métropole et les régions

Résultats	**Janvier 2008***		**Janvier 2007***		**Janvier 2006***	
Taux de présence au Québec	**Nombre**	**Taux (%)**	Nombre	Taux (%)	Nombre	Taux (%)
	36 974	**82,8**	36 325	83,9	37 864	85,6
Personnes immigrantes nouvellement établies** :	**Nombre**		Nombre		Nombre	
RMM***	**30 474**		29 993		31 252	
Hors RMM (incluant la Capitale-Nationale)	**5 968**		5 838		6 326	
Capitale Nationale	**1 472**		1 667		1 779	

* Il s'agit des personnes immigrantes admises pendant l'avant-dernière année.

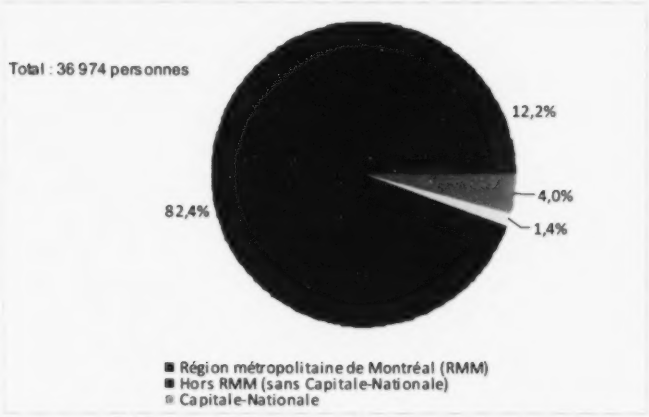
** Répartition territoriale des personnes présentes au Québec l'année suivant leur admission; pour un petit nombre de personnes, la région d'établissement est non déterminée.

*** La région métropolitaine de Montréal (RMM) couvre les territoires des conférences régionales des élus de Montréal, de Laval et de Longueuil.

Le taux de présence des personnes immigrantes admises au Québec est de 82,8 % pour la cohorte de 2006, alors que les cohortes de 2005 et 2004 ont connu des taux de 83,9 % et de 85,6 %. Il n'y a pas de différence significative entre le taux de présence des immigrants de sexe féminin et masculin.

Le taux de présence observé en janvier 2008, pour les travailleurs qualifiés admis en 2006, est de 80,8 %, alors qu'il était de 82,6 % en janvier 2007 pour ceux admis en 2005. Pour les gens d'affaires, le taux de présence s'établit à 59,1 % en janvier 2008 contre 53,4 % en janvier 2007. Le taux de présence des personnes admises dans la catégorie du regroupement familial s'élève à 85,2 % comparativement à 86,9 % en janvier 2007. Enfin, les réfugiés et personnes en situation semblable sont présents à 90,4 % en janvier 2008; en janvier 2007 leur taux était de 91,2 %.

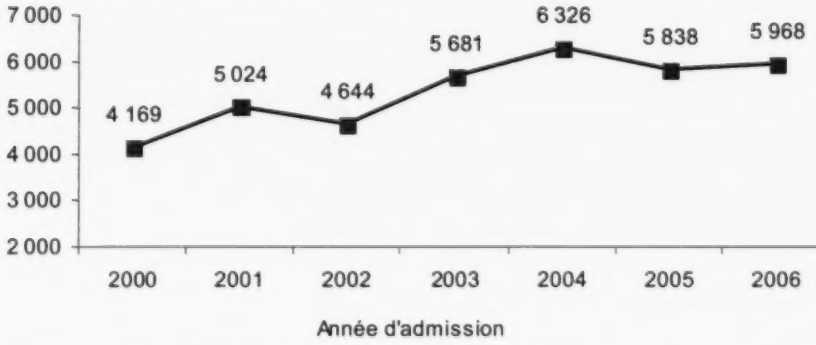
Graphique 4
Personnes immigrantes admises au Québec en 2006 selon la région de résidence en janvier 2008



Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

Le nombre de personnes immigrantes nouvellement arrivées établies hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM) est passé de 4 169 pour les personnes admises en 2000 à 5 968 pour celles admises en 2006, soit une augmentation de 43,2 % en six ans. Cette hausse repose essentiellement sur une augmentation importante et constante des personnes immigrantes sélectionnées dans la catégorie de l'immigration économique qui se sont établies en région. Par exemple, parmi les personnes immigrantes de cette catégorie admises en 2000, 1 537 vivaient hors de la RMM en janvier 2002; parmi celles admises en 2006, 2 610 vivaient hors de la RMM en janvier 2008. Il s'agit d'une augmentation de 69,8 %.

Graphique 5
Présence à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, l'année suivant leur admission, des personnes immigrantes admises depuis 2000



Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

L'augmentation de la présence des personnes immigrantes est particulièrement significative dans les régions de l'Estrie (augmentation de 543 à 815, soit 50,1 %), de la Montérégie, excluant l'agglomération de Longueuil (hausse de 618 à 942, soit 52,4 %), de la Capitale-Nationale (hausse de 1 067 à 1 472, soit 38,0 %), des Laurentides (hausse de 440 à 533, soit 21,1 %) et de l'Outaouais (augmentation de 731 à 810, soit 10,8 %).
Une autre façon d'évaluer la présence des personnes immigrantes est de présenter les données pour des cohortes de cinq ans. Le calcul du taux de présence tient compte des

mouvements de population interrégionaux. Effectué 13 mois après la fin de la dernière année d'admission, il permet de tenir compte d'une durée de séjour minimale de 13 mois, pour les arrivées les plus récentes, et d'un maximum de 72 mois (six ans), pour les autres immigrants admis.

Ainsi, le taux de présence au Québec en janvier 2008 pour la cohorte la plus récente (2002-2006) est demeuré similaire à celui de la cohorte précédente (2001-2005) soit 83 %. Ces taux s'élevaient à 83 % pour la cohorte de 2000-2004, à 82 % pour 1999-2003, à 81 % pour 1998-2002 et à 79 % pour 1997-2001.

Pour ce qui est de la répartition entre la région métropolitaine de Montréal (RMM) et les autres régions, on observe que parmi les immigrants admis au Québec de 1996 à 2000, 17 239 résidaient hors de la RMM en janvier 2002. Ce nombre est en constante progression. Ainsi, parmi les immigrants admis de 2002 à 2006, ce sont 30 378 qui résidaient hors de la RMM en janvier 2008. Non seulement s'agit-il d'une augmentation de 76 % en nombre absolu mais la proportion d'immigrants résidant hors de la RMM sur le total des immigrants admis est passée de 16,4 % en janvier 2002 à 17,8 % en janvier 2008 ainsi qu'on peut le voir au tableau 5. Cette augmentation de la proportion d'immigrants en région est encourageante.

Tableau 5
Nombre et proportion des immigrants admis résidant à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal[11] 13 mois après la fin de la dernière année d'admission, dans les cohortes de cinq ans de personnes immigrantes admises depuis 1996

Année d'admission	Résidant hors RMM	Résidant au Québec*	Proportion résidant hors RMM	
	Nombre	Nombre		%
1996 à 2000	17 239	104 937	En janvier 2002	16,4
1997 à 2001	19 829	117 187	En janvier 2003	16,9
1998 à 2002	21 774	127 811	En janvier 2004	17,0
1999 à 2003	24 610	140 554	En janvier 2005	17,5
2000 à 2004	27 722	156 495	En janvier 2006	17,7
2001 à 2005	29 325	165 133	En janvier 2007	17,8
2002 à 2006	30 378	170 234	En janvier 2008	17,8

* Exclut les cas de lieu de résidence au Québec inconnu.
Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

[11] La région métropolitaine de Montréal (RMM) couvre les territoires des conférences régionales des élus de Montréal, de Laval et de Longueuil.

Le tableau 6 illustre la répartition du nombre de personnes immigrantes admises en 2006 et présentes au Québec en janvier 2008 selon la région de résidence. Il présente aussi la même information pour la cohorte de personnes immigrantes admises entre 2002 et 2006.

Tableau 6
Population immigrante admise en 2006 et entre 2002 et 2006, présente au Québec en janvier 2008, selon la région de résidence

Région de résidence	2006		Entre 2002 et 2006	
	Nombre	%	Nombre	%
Régions hors de la Région métropolitaine de Montréal (RMM)				
Bas-Saint-Laurent	93	0,3	451	0,3
Saguenay—Lac-Saint-Jean	126	0,3	613	0,4
Capitale-Nationale	1 472	4,0	7 158	4,1
Mauricie	288	0,8	1 234	0,7
Estrie	815	2,2	3 455	2,0
Outaouais	810	2,2	3 964	2,3
Abitibi-Témiscamingue	45	0,1	224	0,1
Côte-Nord	18	0,0	142	0,1
Nord-du-Québec	26	0,1	80	0,0
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	22	0,1	107	0,1
Chaudière-Appalaches	146	0,4	834	0,5
Lanaudière	374	1,0	2 032	1,2
Laurentides	533	1,4	3 093	1,8
Montérégie Est*	607	1,6	3 189	1,8
Montérégie Ouest*	335	0,9	2 560	1,5
Centre-du-Québec	258	0,7	1 242	0,7
Total, régions hors de la RMM	5 968	16,1	30 378	17,4
Région métropolitaine de Montréal (RMM)				
Montréal	26 485	71,6	119 010	68,3
Laval	1 853	5,0	10 256	5,9
Longueuil (agglomération)*	2 136	5,8	10 590	6,1
Total, RMM	30 474	82,4	139 856	80,2
Non déterminée	532	1,4	4 086	2,3
Total	36 974	100,0	174 320	100,0

* Territoire de la conférence régionale des élus.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

Enjeu 2
L'amélioration de la qualité des services et la modernisation de l'État

Orientation 5 – Modernisation et qualité

Moderniser la prestation des services et offrir un milieu de travail mobilisateur

Objectif 5.1

Améliorer les services à la clientèle en accordant la priorité aux services en ligne afin de contribuer à la mise en place du Gouvernement en ligne

Indicateur 5.1.1
Nombre de nouveaux services en ligne accessibles

Résultats 2007-2008 : Travaux avancés

Le Ministère a consacré des investissements de l'ordre de 1 600 000 $ à la réalisation de services transactionnels et personnalisés qui seront déployés dès 2008-2009. Ainsi, le Ministère offrira en 2008-2009 des services de formation en ligne pour la francisation des personnes immigrantes et des services en ligne pour les demandeurs de certificat d'acceptation du Québec pour études.

Objectif 5.1

Indicateur 5.1.2
Nombre de visites et de transactions* dans les nouveaux services mis en ligne selon le type (informationnel ou transactionnel)

Résultats 2007-2008 : 780 506 visites des services en ligne

* Le Ministère ne dispose pas encore de services transactionnels.

Le site Immigration-Québec propose des parcours clairs pour accompagner les personnes immigrantes dans leur projet d'immigration. Il présente dans ses parcours l'ensemble des démarches à réaliser pour immigrer au Québec (travailleurs ou gens d'affaires), y séjourner pour le travail ou les études ou encore pour parrainer un membre de sa famille ou un réfugié. Il offre également une application pour apprendre le français en ligne et une section pour les employeurs qui veulent embaucher un travailleur étranger.

Dans le site Québec interculturel, le public intéressé par les questions de rapprochement interculturel, de lutte contre le racisme et de gestion de la diversité ethnoculturelle peut obtenir de l'information à jour sur ces questions et sur les événements marquants du monde interculturel, sur les prix et distinctions accordés par le Ministère ainsi que les différents concours. De leur côté, les organismes, les institutions et les employeurs peuvent trouver dans ce site de l'information sur les programmes et services en matière de rapprochement interculturel et de gestion de la diversité.

Dans le site ministériel, tout internaute peut obtenir de l'information sur la ministre, le Ministère, sa mission, ses orientations, ses programmes et sur les actualités ministérielles, notamment la tenue d'événements organisés ou financés par le Ministère. Il donne aussi accès aux publications du Ministère ainsi qu'à des recherches et des statistiques sur l'immigration et l'intégration.

Tableau 7
Achalandage des sites Internet ministériels (toutes pages et langues confondues)

Site et type d'utilisation	2007-2008*	2006-2007**	2005-2006
Consultations			
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca	**4 724 257**	4 906 418	3 943 771
– Visites du site incluant notamment :			
Visites des pages d'accueil[12] (2 509 309 en 2007-2008, 2 505 989 en 2006-2007, 1 727 270 en 2005-2006)			
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca			
– Visites du site	**140 912**	103 658[13]	s. o.
www.micc.gouv.qc.ca			
– Visites du site	**595 026**	738 563	748 976
Total de visites des sites ministériels	**5 460 195**	5 748 639	4 692 747
Téléchargements			
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca			
– *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*[14]	**53 756**	22 613	110 420
– Demandes de certificat de sélection du Québec			
Travailleurs permanents et gens d'affaires[15]	**324 485**	143 770	734 101
Regroupement familial[16]	**34 157**	11 527	39 585
– Demandes de certificat d'acceptation du Québec[17]			
Étudiants internationaux	**81 724**	33 269	261 149
Travailleurs temporaires	**32 431**	17 067	72 797
– Demandes d'admission aux cours de français à temps complet et à l'aide financière[18]	**18 121**	9 682	26 170
– Demandes d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*[19]	**36 803**	11 537	49 261
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca			
– Préinscription au Concours jeunes scénaristes	**Non reconduite**	328	666
Total des téléchargements	**581 477**	249 793	1 294 149

* Voir page suivante.

** Voir page suivante.

[12] Visites en français, en anglais et en espagnol.

[13] Visites cumulées à partir d'août 2006.

[14] Téléchargement des versions statique et dynamique (français, anglais et espagnol).

[15] Téléchargement des versions statique et dynamique (français, anglais et espagnol). Le téléchargement de la version dynamique a été cumulé à partir d'août 2007.

[16] Téléchargement des versions statique et dynamique (français et anglais). Le téléchargement de la version dynamique a été cumulé à partir d'août 2007.

[17] Téléchargement des versions statique et dynamique (français et anglais).

[18] Téléchargement des versions statique et dynamique (français, anglais et espagnol).

[19] Téléchargement de la version statique (français et anglais).

Services en ligne			
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca			
– Évaluation préliminaire d'immigration[20]	**391 529**	388 151	405 836
– Page d'information pour l'inscription aux séances d'information sur le Québec à l'étranger[21]	**315 574**	323 266	298 398
– Banque d'exercices en français (niveaux débutant, intermédiaire ou avancé)	**73 403**	72 509	38 949
Total des services en ligne	**780 506**	783 926	743 183

* En raison d'un problème informatique survenu chez l'hébergeur du site www.immigration-quebec.gouv.qc.ca en avril 2007, les données de consultation et de téléchargement ne sont pas disponibles pour le mois d'avril 2007. Ce rapport présente donc les données de mai 2007 à mars 2008 (11 mois).

** En novembre 2006, un nouveau procédé technique a été mis en place pour obtenir des données plus précises de téléchargement des PDF statiques et dynamiques du site www.immigration-quebec.gouv.qc.ca. Les données fournies auparavant par le logiciel de statistiques étaient doublées ou triplées; à partir de novembre 2006, elles sont plus exactes. Les données pour le téléchargement des PDF d'avant novembre ont été retirées; ce rapport présente donc les données de novembre 2006 à mars 2007 (cinq mois).

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des affaires publiques et des communications.

[20] En raison d'un problème informatique survenu chez l'hébergeur de l'Évaluation préliminaire d'immigration en mars 2008, les données ne sont pas disponibles pour la période du 7 au 14 mars 2008.

[21] Nombre de visites dans les pages d'inscription (toutes langues confondues) des sites Internet des bureaux d'immigration du Québec à Buenos Aires (retrait du site le 3 mars 2008), Paris, Mexico, São Paulo (mise en ligne du site le 3 mars 2008) et Vienne.

Objectif 5.2
S'assurer que les programmes et les services du Ministère répondent aux besoins en évolution de la clientèle
Indicateur 5.2.1 Adoption, en 2005, d'un plan triennal d'évaluation de programme et d'un plan triennal de mesures des attentes et de la satisfaction de la clientèle et degré de réalisation de ces plans
Cible 2007-2008 : Réalisation des plans
Résultats 2007-2008 : Travaux avancés

Évaluation de programme

L'évaluation de programme soutient la prise de décision ministérielle en livrant de l'information sur la pertinence, l'efficacité, l'efficience ou l'impact d'une politique, d'un programme, d'un processus ou d'un projet.

Le plan triennal d'évaluation de programme prévoyait le démarrage de deux nouveaux projets au cours de la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008. Le premier concerne l'approche personnalisée en intégration des immigrants, le second, l'offre de services de francisation (PAFILI). Or, ces deux évaluations ont dû être différées en raison des changements importants amorcés dans ces programmes.

D'autres projets d'évaluation ont été poursuivis. C'est le cas de l'évaluation du PRIIME réalisée en partenariat avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Au cours de l'exercice 2007-2008, les participants au programme ont fait l'objet d'un sondage dont les résultats se sont avérés très positifs. Les principaux intervenants du centre local d'emploi et des organismes partenaires ont également été rencontrés afin de déterminer d'éventuelles améliorations à apporter au programme.

Par ailleurs, un rapport a été déposé en octobre 2007 concernant le programme « ÉduQuébec-Régions ». Ce rapport témoigne que les moyens mis en œuvre par ÉduQuébec-Régions et son mode d'organisation n'ont pas produit l'accroissement souhaité du volume d'étudiants étrangers. Tout en reconnaissant la justesse des objectifs poursuivis, le rapport suggère de mettre fin à « ÉduQuébec-Régions » et de laisser place à d'autres initiatives tirant profit de l'expérience acquise par chacun des participants.

Satisfaction de la clientèle

Le 4 avril 2007, le Ministère s'est doté de son premier plan de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle. Cette planification couvre l'exercice 2007-2008. Elle regroupe trois projets d'enquête sur :

1. le processus d'accueil et d'accompagnement des nouveaux arrivants;
2. le service des renseignements téléphoniques du Ministère;
3. la gestion et le partage des connaissances au sein du Ministère.

L'enquête sur la mesure des attentes et de la satisfaction des usagers du Service des renseignements généraux a été confiée à l'entreprise Léger Marketing, dans le cadre de l'Enquête multiservice[22].

[22] L'Enquête multiservice est régie par une entente administrative associée à un partenariat de service entre le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), l'entreprise de sondage et le Ministère. L'administration du questionnaire est confiée à l'entreprise Léger Marketing.

Les données de ce sondage révèlent que 68 % des usagers interrogés expriment un niveau de satisfaction de 8 à 10 sur 10[23]. La moyenne de satisfaction est de 8,17 sur 10. L'information la plus intéressante de l'enquête concerne les pistes d'amélioration isolées pour parfaire la qualité du service.

De ce point de vue, l'analyse des données révèle que l'empressement (engagement du Ministère et de son personnel à fournir un service rapide ou à aider sa clientèle), la fiabilité (la capacité du Ministère ou de son personnel à fournir un service sans erreur), la simplicité des démarches et l'accessibilité au service de renseignements généraux demeurent à améliorer.

Par ailleurs, l'analyse associée au processus d'accueil et d'accompagnement des nouveaux arrivants est incomplète : seule une étape de ce processus a fait l'objet d'un sondage de satisfaction (mesure des attentes et de la satisfaction des participants aux sessions sur les premières démarches d'installation). L'analyse des données a fait l'objet d'un rapport sommaire dont le contenu doit être validé pour approbation. Aucune suite n'est prévue pour ce projet.

Le projet d'enquête sur la gestion et le partage des connaissances au sein du Ministère est reporté à l'année financière 2008-2009.

Objectif 5.3

Renforcer la reddition de comptes quant aux ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires
Indicateur 5.3.1 Adoption, en 2005, de nouvelles lignes directrices et de nouvelles pratiques de reddition de comptes dans le cadre des ententes
Cible 2007-2008 : Application des nouvelles lignes directrices
Résultats 2007-2008 : Travaux réorientés

En novembre 2007, la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et la présidente du Conseil du trésor, M^me^ Monique Jérôme-Forget, annoncent que la totalité de l'enveloppe allouée au chapitre de l'intégration et de la francisation des immigrants serait versée au budget du Ministère à partir du 1^er^ avril 2008. Cette nouvelle façon de faire vise à permettre aux parlementaires et à l'ensemble des citoyens d'avoir un portrait plus clair des efforts consentis par le gouvernement au chapitre de l'accueil, de l'établissement, de l'intégration et de la francisation des immigrants.

Dans cet esprit, les premières ententes sont signées entre le Ministère et les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de la Santé et des Services sociaux et de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ces trois ententes, qui prennent effet le 1^er^ avril 2008, prévoient dans chaque cas la création d'un comité interministériel qui élaborera notamment des mécanismes de reddition de comptes.

De plus, le souci de reddition de comptes a été maintenu tout au long de 2007-2008 dans les diverses activités du Ministère avec ses partenaires. Les actions suivantes témoignent de cette préoccupation :

En matière d'intégration des nouveaux arrivants

Le Ministère reconnaît que la mise en place d'un nouveau mode de reddition de comptes est nécessaire afin de refléter la nouvelle approche d'accompagnement personnalisé préconisée par le Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA), comme mentionné à la

[23] Les répondants expriment leur niveau de satisfaction à l'aide d'une échelle allant de 0 à 10, 0 signifiant qu'ils sont tout à fait insatisfaits et 10 qu'ils sont tout à fait satisfaits.

page 17. Une entente a été conclue avec la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) et une aide financière a été versée afin de proposer un outil de gestion pour les organismes financés en vertu de ce programme, à partir duquel seraient obtenues les données relatives à la reddition de comptes. Tous les organismes du PANA qui offrent des services d'accompagnement personnalisé sont visés. Les renseignements recueillis serviront à établir si le programme répond aux besoins de la clientèle en permettant des analyses sur le cheminement de la clientèle et le recours aux services. Ces données permettront d'adapter les services afin d'accélérer le processus d'intégration. Elles contribueront à promouvoir le programme en présentant des résultats concrets et en faisant ressortir les défis que doivent relever les nouveaux arrivants.

En ce qui concerne les ententes de régionalisation que le Ministère a conclues avec des conférences régionales des élus ou des municipalités, l'application des mécanismes de reddition de comptes mis en place en 2006-2007 se poursuit. Ces nouvelles ententes préservent l'autonomie régionale et locale et confient directement aux partenaires la responsabilité et la gestion des fonds alloués par le Ministère et l'application des normes des programmes concernés. Elles permettent la prise de décision sur le plan régional ou local quant aux activités ou projets à mettre en place et quant à leur financement. Les ententes s'appuient sur la création d'un comité de gestion réunissant les bailleurs de fonds, qui préside aux travaux et aux décisions prises dans le cadre des ententes et en assure le suivi. Des rapports d'étape et des rapports annuels font également partie des mécanismes de reddition de comptes prévus dans ces ententes.

L'Entente interministérielle pour favoriser l'intégration au marché du travail des immigrants et des personnes appartenant aux minorités visibles, entre le Ministère et le MESS, a été prolongée par les autorités des deux ministères afin de permettre la poursuite des mesures mises en œuvre depuis mai 2004 et d'explorer les avenues d'une prochaine entente interministérielle.

En ce qui concerne les ordres professionnels, ils sont tenus, en vertu des protocoles d'entente conclus avec le Ministère afin de soutenir financièrement un projet visant à faciliter la reconnaissance de l'équivalence des diplômes ou de la formation des personnes immigrantes formées à l'étranger, de faire rapport à différentes étapes de la réalisation du projet et de soumettre un rapport final lorsque le projet est entièrement réalisé.

En matière de francisation des personnes immigrantes

En 2007-2008, les intervenants du Ministère ont entrepris de rencontrer l'ensemble des partenaires offrant des cours de français langue seconde à temps complet afin de procéder au bilan de la reddition de comptes prévue à leurs contrats depuis les trois dernières années. La reddition de comptes porte sur les programmes d'enseignement, le soutien à offrir aux professeurs, l'encadrement des étudiants, les activités de soutien à l'apprentissage et à l'intégration, la disponibilité du matériel didactique et des équipements, la vie étudiante ainsi que les aspects financiers et administratifs. Ces rencontres permettront d'apporter des correctifs afin que l'ensemble des organismes en francisation réponde adéquatement aux exigences contractuelles en matière de reddition de comptes.

Objectif 5.4
Fournir tout le soutien au personnel dans la réalisation des changements organisationnels
Indicateur 5.4.1 Degré de réalisation du *Plan d'action pour l'accompagnement des personnes lors de changements organisationnels 2005-2008*
Cible 2007-2008 : Réalisation du plan à 100 %
Résultat : Cible atteinte à 100 %

La volonté de positionner le Ministère comme leader sur le plan gouvernemental a amené l'annonce de nouvelles orientations axées davantage sur la performance et sur l'amélioration continue de la qualité des services offerts. À cet effet, le secteur de la Performance, des Partenariats et de la Promotion a été créé.

Cette réorganisation a été annoncée au personnel d'encadrement lors d'une rencontre d'information et par voie de communiqué à l'ensemble du personnel.

En février 2008, une rencontre réunissant l'ensemble des gestionnaires a également été organisée afin de présenter les chantiers prioritaires du Ministère.

Dans le cadre de la « mise en application de la solution SAGIR[24] », un plan de transformation organisationnel a été élaboré. Des rencontres d'information et de sensibilisation ont été effectuées auprès des gestionnaires et du personnel concernés.

Dans la foulée des travaux du comité directeur responsable de la gestion interne de la diversité, un colloque réunissant l'ensemble des gestionnaires et portant sur ce thème s'est tenu en juin 2007.

[24] Solutions d'affaires en gestion des ressources : nouveau système comptable gouvernemental.

Objectif 5.5

Implanter une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre permettant de planifier la relève tout en contribuant à la réduction de la taille de l'État

Indicateur 5.5.1
Approbation, en mai 2005, d'une vision prospective des besoins de main-d'œuvre pour la période 2005-2008

Cible : Approbation de la vision prospective en mai 2005

Résultats : Cible atteinte, rapport préliminaire préparé en avril 2005

La préparation, en avril 2005, d'un rapport préliminaire sur la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre a permis d'établir un premier portrait de la main-d'œuvre au Ministère et d'identifier les secteurs vulnérables, compte tenu des départs à la retraite et des besoins de préparation de la relève.

Le Ministère est particulièrement interpellé par l'accélération des départs à la retraite, puisque la proportion des employés du Ministère âgés de 55 ans et plus au 31 mars 2008 était de 32,3 %, soit plus d'une fois et demie plus élevée que pour l'ensemble de la fonction publique, qui était de 19,3 %. Il faut donc planifier sans tarder le remplacement d'un grand nombre de personnes qui travaillent directement avec les clientèles.

Les défis posés par l'augmentation de la clientèle, la diminution constante de l'effectif et les caractéristiques de la main-d'œuvre ont amené les autorités du Ministère à s'engager dans une démarche plus approfondie de planification de la main-d'œuvre. Cette planification permettra de définir des stratégies afin d'utiliser de façon optimale les ressources humaines à sa disposition. Un plan de relève et une stratégie de gestion des connaissances découleront de cet exercice.

Indicateur 5.5.2
Approbation, en mars 2006, d'un plan triennal de main-d'œuvre et degré de réalisation, incluant le pourcentage de diminution de l'effectif à temps complet

Cibles : Approbation du Plan triennal en mars 2006
Diminution de l'effectif à temps complet

Résultats : Cible atteinte, plan triennal déposé en avril 2005, selon l'échéance du Secrétariat du Conseil du trésor
Cible atteinte, diminution de 1,95 % des postes réguliers autorisés

Le *Plan ministériel de main-d'œuvre 2005-2008*, déposé au Secrétariat du Conseil du trésor en octobre 2005 et mis à jour en juillet 2006, a permis d'identifier les postes à compresser à la suite des départs à la retraite.

Pour l'année 2007-2008, les postes réguliers du Ministère, autorisés par le Secrétariat du Conseil du trésor, ont été réduits de 1,95 %. Le Ministère a effectué une gestion serrée de la dotation des postes vacants pour atteindre ce résultat.

Déclaration de services aux citoyens

SERVICES GÉNÉRAUX

Renseignements généraux

Le Ministère offre à la clientèle plusieurs moyens de le joindre pour obtenir de l'information sur les différents programmes et services ou sur l'état d'avancement d'une demande ou d'un dossier en particulier. Les demandes de renseignements par téléphone et par courrier sont traitées par les préposés aux renseignements du centre d'appels de Montréal. On peut joindre un préposé aux renseignements en composant le 514 864-9191, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, sauf les mercredis où les bureaux ouvrent à 10 h 30. De plus, une partie de la réponse téléphonique est assumée par des agents d'accueil répartis dans les quatre bureaux d'Immigration-Québec de Montréal. Les services des préposés aux renseignements sont également accessibles sans frais pour la clientèle située partout ailleurs au Québec en composant le 1 877 864-9191. À l'extérieur de Montréal, les services Immigration-Québec offrent également des services téléphoniques.

Des capsules d'information automatisées et mises à jour régulièrement sont disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en français, en anglais et en espagnol. Il suffit de composer le 514 864-9292 pour la région de Montréal, le 1 866 864-9292 ailleurs au Québec et le 1 514 864-9292 de l'étranger.

Un accès par téléscripteur – appareil de télécommunication pour personnes sourdes ou malentendantes (ATS) – est aussi disponible de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi, au 514 864-8158 pour la région de Montréal et au 1 866-227-5968 sans frais ailleurs au Québec.

Les demandes de renseignements par courriel sont traitées par les préposés du Service d'accueil en aéroport (SAA) depuis l'aéroport international Montréal-Trudeau.

Les demandes de renseignements adressées à l'étranger sont traitées par les bureaux d'immigration du Québec à São Paulo, Damas, Hong Kong, Mexico, Paris et Vienne. Les demandes de renseignements téléphoniques adressées à l'étranger sont traitées soit par les six bureaux d'immigration du Québec à l'étranger, soit par le centre d'appels de Montréal qui répond notamment, durant l'été, aux nombreuses demandes des étudiants étrangers qui veulent s'inscrire dans un établissement d'enseignement québécois.

Demande de renseignements

Engagements et délais		2007-2008 Demandes traitées Total	2007-2008 Degré d'atteinte	2006-2007 Demandes traitées Total	2006-2007 Degré d'atteinte	2005-2006 Demandes traitées Total	2005-2006 Degré d'atteinte
Téléphone	3 minutes	**173 621**	**66,5 %**	152 379	62,0 %	147 492	58,0 %
Courrier*	10 jours	**265**	**100 %**	360	100,0 %	357	73,0 %
Courriel	10 jours	**16 388**	**89,5 %**	17 054	84,6 %	20 469	86,3 %

* Les résultats des services Immigration-Québec hors Montréal et des bureaux d'Immigration du Québec à l'étranger ne sont pas disponibles.

Téléphone

Les préposés du centre d'appels de Montréal ont répondu à 173 621 demandes de renseignements par téléphone en 2007-2008, comparativement à 152 379 demandes en 2006-2007, ce qui représente une augmentation de 14 % du volume d'appels. Le délai de réponse de trois minutes, un engagement prévu à la *Déclaration de services aux citoyens* a été respecté dans une proportion de 66,5 %, dénotant un degré d'amélioration continue depuis deux ans. Le délai moyen d'attente a été de 2 minutes 31 secondes. Il faut préciser que 25 798 appels (7 %) ont été abandonnés par les demandeurs et que le nombre d'appels détournés faute de lignes libres s'est élevé à 160 634 (45 %).

Pour mesurer les attentes et la satisfaction des usagers du Service des renseignements généraux, le Ministère a procédé, du 2 au 23 novembre 2007, à une enquête multiservice[25] en collaboration avec la firme Léger Marketing. Cette enquête poursuivait notamment les objectifs suivants :

- évaluer le degré de satisfaction de la clientèle et sa perception par rapport à la qualité des services offerts;
- déterminer les aspects de la prestation des services les plus importants pour les usagers;
- connaître les attentes des usagers;
- établir des pistes d'amélioration en termes de qualité et de satisfaction.

Les résultats de l'enquête démontrent que le score moyen de satisfaction des usagers du Service des renseignements généraux du Ministère atteint 8,17 sur une échelle de 10. Les aspects « respect », « justice » et « confidentialité » sont ceux qui ont obtenu la meilleure évaluation, soit 9,05 à 9,32 sur 10. Les aspects « accessibilité » et « simplicité des démarches » sont ceux qui ont été évalués le plus sévèrement, soit 7,84 à 7,92 sur 10.

La réponse vocale informatisée a été utilisée par 51 332 personnes en 2007-2008.

Courriel

En ce qui concerne les demandes de renseignements par courriel, les préposés du SAA ont traité 16 388 demandes en 2007-2008, comparativement à 17 054 demandes en 2006-2007, ce qui représente une baisse de 3,9 % des courriels répondus. À la suite de tests de repérage effectués à partir d'un échantillonnage de 343 demandes de renseignements, le Ministère estime que 89,5 % des demandes ont reçu une réponse dans un délai de dix jours ouvrables, soit un accroissement de rendement de 4,9 % en 2007-2008 comparativement à l'année précédente.

Courrier

Le nombre de demandes reçues par courrier en 2007-2008 se chiffre à 265, comparativement à 360 pour 2006-2007. Cent pour cent des demandes ont reçu une réponse dans le délai de dix jours ouvrables prévu à la *Déclaration de services aux citoyens*.

[25] L'Enquête multiservice est régie par une entente administrative associée à un partenariat de service entre le Secrétariat du Conseil du trésor, l'entreprise de sondage Léger Marketing et le ministère ou organisme voulant faire évaluer un de ses services à la clientèle.

Bureau de l'amélioration de la qualité

Le Bureau de l'amélioration de la qualité (BAQ) coordonne l'application de la Politique ministérielle de gestion des plaintes. Cette politique vise à améliorer la qualité des services en portant attention aux besoins et attentes de la clientèle. Toute personne physique ou morale insatisfaite d'un service ou d'une décision du Ministère pour laquelle il n'existe pas de mécanisme de révision ou d'appel peut porter plainte. Le client est d'abord invité à faire part de son insatisfaction à l'employé avec qui il fait affaire. L'employé se met à son écoute et tente de régler la plainte en fournissant l'information pertinente, en prenant les mesures de son ressort et en faisant appel, s'il y a lieu, à son gestionnaire. Si ce dernier ne parvient pas à régler le problème, le plaignant est dirigé vers le BAQ.

Le BAQ examine les plaintes qui lui sont adressées de façon indépendante, équitable et impartiale. Il offre à la clientèle insatisfaite la possibilité de se faire entendre et de faire valoir son point de vue; il n'y a pas de formulaire à remplir. Le BAQ dispose d'un délai de cinq jours ouvrables pour traiter la plainte. Dans chaque situation, une réponse adaptée est transmise à la clientèle. Toute personne en désaccord avec une décision du Ministère peut également s'adresser au Protecteur du citoyen à toutes les étapes d'une demande.

Le BAQ analyse l'ensemble des plaintes et effectue le repérage des problèmes systémiques en vue de formuler des recommandations susceptibles de corriger les lacunes et d'améliorer les façons de faire. Il exerce aussi une action de nature préventive dans les unités administratives concernées.

En 2007-2008, le BAQ a enregistré 67 plaintes. Bien que cette valeur semble constante, si l'on considère les exercices 2006-2007 et 2005-2006, l'insatisfaction de la clientèle s'est en réalité accrue. En documentant en détail toutes les demandes de la clientèle, il est apparu qu'outre celles formellement enregistrées comme plaintes, une cinquantaine d'autres auraient pu l'être à ce titre[26] : elles ont plutôt été considérées comme des demandes d'information. Le volume de plaintes aurait donc été supérieur à celui de l'exercice 2006-2007. En février 2008, à la suite d'un bilan de l'application de la Politique ministérielle de gestion des plaintes, la décision a été prise d'enregistrer dorénavant comme plainte toute expression d'insatisfaction.

Au regard de l'engagement énoncé dans la *Déclaration de services aux citoyens*, 75,4 % des plaintes ont été traitées dans le délai prévu de cinq jours ouvrables en 2007-2008, comparativement à 45,3 % en 2006-2007 et à 60 % en 2005-2006. Cette variation s'explique essentiellement par les améliorations apportées au mode de communication entre le BAQ et les unités administratives concernées par les plaintes. Le délai moyen de traitement des plaintes témoigne aussi de ce gain puisqu'il est de 4,1 jours au 31 mars 2008, par comparaison à 7,7 jours en 2005-2006.

La plainte

Engagement et délai[27]		**2007-2008**		**2006-2007**		**2005-2006**	
		Plaintes traitées Total	**Degré d'atteinte**	Plaintes traitées Total	Degré d'atteinte	Plaintes traitées Total	Degré d'atteinte
Décision à l'égard d'une plainte	5 jours	**67**	**75,4 %**	67	45,3 %	70	60 %

[26] Dans la Politique ministérielle de gestion des plaintes, une plainte est définie comme « l'expression d'une insatisfaction ».

[27] Aux fins du calcul du délai, le jour 1 correspond au jour qui suit la réception de la plainte.

En 2007-2008, 46,2 % des plaintes se sont révélées fondées, comparativement à 64,1 % en 2006-2007 et 43,9 % en 2005-2006. Dans l'ordre, les principaux motifs de plaintes en 2007-2008 sont le *délai de traitement* (52,2 %), la *qualité de l'information* (19,4 %), l'*accès aux services* (10,4 %) et *les relations employés-clients* (9,0 %). Ces quatre motifs d'insatisfaction sont les plus fréquemment invoqués par la clientèle depuis que le Ministère collige ces données (1999-2000).

Le BAQ reçoit et traite les commentaires et suggestions de la clientèle du Ministère ainsi que des citoyens tant sur les services eux-mêmes que sur des questions en lien avec les problématiques de l'immigration, de la francisation, de l'intégration et des relations interculturelles. Parmi les commentaires recueillis en 2007-2008, certains ont retenu l'attention en raison de leur récurrence. Il s'agit principalement de ceux ayant trait à l'intégration et à la francisation des immigrants.

Enfin, une mise à jour de la Politique ministérielle de gestion des plaintes a été entreprise dans les premiers mois de l'année 2008.

IMMIGRATION

Demandes d'immigration permanente de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires

Chaque année, le Ministère recrute et sélectionne des milliers de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires, de même que leur conjoint et leurs enfants à charge, en fonction des besoins et de la capacité d'accueil du Québec.

Dans les 30 jours de la réception d'une demande, le Ministère s'engage à envoyer un accusé de réception, ce qu'il a réalisé pour 69,9 % des demandes en 2007-2008, une augmentation de plus de 9 % par rapport à 2006-2007.

Demande d'immigration permanente (travailleurs qualifiés et gens d'affaires)

Engagement et délai		2007-2008		2006-2007		2005-2006	
		Demandes reçues Total	Degré d'atteinte	Demandes reçues Total	Degré d'atteinte	Demandes reçues Total	Degré d'atteinte
Accusé de réception	30 jours	**25 721**	**69,9 %**	23 554	61,0 %	s. o.	s. o.

Concernant l'engagement de rendre une décision sur une demande faisant l'objet d'une intention de refus dans les 90 jours suivant la réception des documents demandés, des travaux se sont poursuivis en cours d'année afin de mettre en place une application informatique permettant la reddition de comptes.

Parrainage familial

Tout citoyen canadien ou résident permanent domicilié au Québec et âgé d'au moins 18 ans peut se porter garant (ou parrain) d'une personne qu'il veut aider à immigrer si celle-ci appartient à la catégorie du regroupement familial. Le garant doit alors s'engager devant le gouvernement du Québec à subvenir aux besoins essentiels de cette personne pour toute la durée de l'engagement.

Les demandes de parrainage familial ne font pas l'objet d'une évaluation des capacités financières du garant lorsque l'engagement est souscrit en faveur du conjoint ou des enfants à charge.

Le processus d'examen des demandes d'engagement est amorcé une fois la recevabilité du parrainage établie par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et le formulaire de demande de parrainage transmis au Ministère. Le certificat de sélection du Québec (CSQ) est délivré dès que l'engagement est accepté.

Décisions concernant le parrainage familial[28]

Engagements et délais		2007-2008		2006-2007		2005-2006	
		Décisions rendues Total	Degré d'atteinte	Décisions rendues Total	Degré d'atteinte	Décisions rendues Total	Degré d'atteinte
Sans évaluation financière	20 jours	10 613	42 %	8 256	95,0 %	10 286	77,5 %
Avec évaluation financière	40 jours	1 086	51 %	846	84,8 %	494	73,0 %

Entre avril et juin 2007, les demandes ont augmenté de 31 % par rapport à la même période en 2006. Cette hausse soudaine des demandes a eu un effet direct sur les délais de traitement.

La situation s'est rétablie en fin d'année, mais le respect des délais de traitement demeure fragile dans un contexte où le nombre de demandes reçues varie mensuellement de 700 à 1 350.

Parrainage collectif de réfugiés

Le programme québécois de parrainage collectif permet à la population de manifester sa solidarité envers un réfugié ou une personne en situation semblable en s'engageant à faciliter son intégration et à assumer, pour une durée déterminée, les frais liés à son établissement au Québec. Le parrainage doit être souscrit par un groupe de deux à cinq personnes, un organisme à but non lucratif ou un groupe composé d'un résidant du Québec et d'un organisme à but non lucratif. Certains organismes à but non lucratif qui souscrivent un nombre important de parrainages concluent une entente-cadre avec le Ministère.

En effet, un organisme ayant déjà effectué des parrainages collectifs, qui prévoit en effectuer d'autres et qui est en mesure de le faire, peut conclure avec le Ministère une entente-cadre d'une durée habituelle de deux ans. Dans le cadre de cette entente, les demandes de parrainage collectif ne font pas l'objet d'une évaluation des capacités financières du garant.

En 2007-2008, le Ministère a traité et rendu des décisions sur 744 demandes d'engagement de parrainage collectif, comparativement à 440 en 2006-2007.

[28] Le calcul du délai débute au moment où la demande d'engagement est reçue au Ministère et se termine au moment où une décision d'acceptation ou de refus est rendue. Les délais pendant lesquels le Ministère est en attente de documents manquants de la part de la clientèle ne sont pas comptabilisés.

Décisions concernant une demande de parrainage collectif

Engagements et délais		2007-2008		2006-2007		2005-2006	
		Décisions rendues Total	Degré d'atteinte	Décisions rendues Total	Degré d'atteinte	Décisions rendues Total	Degré d'atteinte
Avec entente-cadre	5 jours	**148**	**99,3 %**	149	97,9 %	81	93,8 %
Sans entente-cadre	10 jours	**596**	**88,1 %**	291	90,4 %	320	82,8 %

Les engagements prévus dans la *Déclaration de services aux citoyens* ont été atteints à 99,3 % pour les demandes avec entente-cadre et à 88,1 % pour les demandes sans entente-cadre, comparativement à 97,9 % et 90,4 % en 2006-2007. La légère baisse de performance au cours de l'exercice 2007-2008 pour les dossiers sans entente-cadre s'explique par la hausse importante de dossiers reçus au Ministère pour ce type d'engagement.

Validation d'une offre d'emploi

La validation d'une offre d'emploi permet à un employeur du Québec d'embaucher des travailleurs étrangers, de façon temporaire ou permanente, lorsqu'aucune main-d'œuvre locale n'est disponible pour occuper un emploi vacant. La validation d'une offre d'emploi assuré ou temporaire requiert une attention particulière étant donné le caractère des emplois à pourvoir et la nécessité de ne pas porter préjudice aux travailleurs locaux. En vertu de l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains, le Ministère procède notamment à des vérifications portant sur les efforts de recrutement effectués au Québec par les employeurs.

Validation d'une offre d'emploi

Engagements et délais		2007-2008		2006-2007		2005-2006	
		Demandes traitées Total	[29]Degré d'atteinte	Demandes traitées Total	Degré d'atteinte	Demandes traitées Total	[30]Degré d'atteinte
Offre d'emploi temporaire	5 jours	**8 565**	**87,2 %**	7 818	87,0 %	7 998	78,7 %
Offre d'emploi permanent[30]	10 jours	**139**	**84,2 %**	234	87,2 %	316	81,3 %

En 2007-2008, 87,2 % des 8 565 demandes d'offres d'emploi temporaire ont été traitées dans le délai de 5 jours prévu à la *Déclaration de services aux citoyens*. Ces offres d'emploi temporaire incluent celles des travailleurs agricoles saisonniers, principalement en provenance du Mexique, des Antilles et du Guatemala, ainsi que celles des aides familiales. Toujours en 2007-2008, 84,2 % des demandes d'offres d'emploi assuré, qui visent une immigration permanente, ont été validées dans le délai prévu de 10 jours.

[29]Actuellement, le système informatique permet de calculer le délai de traitement à partir de la date d'ouverture du dossier par le Ministère et non à partir de la date de réception de la demande.

[30]Les dossiers de 2005-2006 et la majorité de ceux de 2006-2007 étaient traités dans le cadre du programme « offre d'emploi assurée » du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers en vigueur depuis 2001. Depuis l'entrée en vigueur des changements réglementaires, le 16 octobre 2006, les validations d'offres emploi permanent sont faites en vertu d'un nouveau critère de sélection, le critère « offre d'emploi validée ». Il ne s'agit donc plus exactement du même résultat que pour les années précédentes.

INTÉGRATION

Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau

Tous les jours, le Ministère accueille les nouveaux arrivants à l'aéroport Montréal-Trudeau. À cette occasion, le guide *Apprendre le Québec* leur est remis. S'ils sont résidents permanents, un rendez-vous est donné au service Immigration-Québec du territoire d'établissement pour une première entrevue d'accueil au Québec. Pour les réfugiés pris en charge par le gouvernement, les besoins immédiats sont évalués (vêtements d'hiver en saison, transport et hébergement). Le service, offert de 11 h à 24 h, 7 jours sur 7, permet de rejoindre la presque totalité des nouveaux immigrants qui arrivent par ce poste frontalier.

Accueil à l'aéroport

Engagement et délai		2007-2008		2006-2007		2005-2006	
		Personnes accueillies Total	Degré d'atteinte	Personnes accueillies Total	Degré d'atteinte	Personnes accueillies Total	Degré d'atteinte
Accueil à l'aéroport	Tous les jours, de 11 h à 24 h	**29 911**	**100 %**	30 424	100 %	34 141	100 %

En 2007-2008, 29 911 personnes ont été accueillies par le Ministère à leur arrivée à l'aéroport Montréal-Trudeau, soit 24 687 résidents permanents, 4 763 résidents temporaires et 461 autres personnes, dont certaines personnes réfugiées en route vers une autre province.

Première entrevue d'accueil au Québec

Les nouveaux arrivants peuvent obtenir, sous forme d'une entrevue individuelle pour les non-francophones ou d'une séance de groupe pour les personnes connaissant le français, des renseignements sur divers sujets utiles à leurs premières démarches d'installation au Québec. Les sujets abordés concernent, entre autres, les services publics, la recherche d'un logement, les démarches à entreprendre pour obtenir les documents officiels – carte d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale, permis de conduire – les formalités d'inscription dans les établissements d'enseignement et les services de garde ainsi que les services offerts par le Ministère, par les organismes communautaires partenaires ou par d'autres organismes.

Première entrevue d'accueil

Engagement et délai		2007-2008		2006-2007		2005-2006	
		Total	Degré d'atteinte	Total	Degré d'atteinte	Total	Degré d'atteinte
Rendez-vous offert	5 jours	**15 711**	**90,6 %**[31]	14 778	88,1 %[31]	15 595	70,3 %[31]

En 2007-2008, le Ministère a accordé 15 711 rendez-vous pour une entrevue ou une séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec. De ce nombre, 13 218 nouveaux arrivants se sont présentés à l'une ou l'autre des formules proposées.

[31] La méthode de calcul utilisée pour obtenir le total des rendez-vous offerts dans le délai de la *Déclaration de services aux citoyens* présente l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous qui n'ont pas été acceptés par la clientèle en raison de leur non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à leur demande.

Nombre de personnes qui se sont présentées à leur rendez-vous

	2007-2008	2006-2007
Total au Québec des participations aux deux services	13 218 (+6,3 %)	12 438
Île de Montréal		
Entrevue individuelle	5 361	4 860
Séance de groupe	4 740	4 600
Hors île de Montréal	3 117	2 978

Séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec

Avec ses partenaires, le Ministère organise, à l'intention des nouveaux arrivants, des sessions d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec. D'une durée approximative de 16 heures, ces sessions permettent de mieux comprendre le contexte socioéconomique du Québec (organisation politique, réalités culturelles et linguistiques, système d'éducation, etc.), le marché du travail au Québec (lois, règlements, normes du travail, salaires, fiscalité, organisation syndicale) et de se préparer à la recherche d'un emploi.

Séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec

Engagement et délai		2007-2008		2006-2007		2005-2006	
		Total	Degré d'atteinte	Total	Degré d'atteinte	Total	Degré d'atteinte
Rendez-vous offert	10 jours	6 545	93,7 %[32]	6 385	75,4 %[32]	6 046	73,0 %[32]

Le Ministère a accordé 6 545 rendez-vous pour une séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec. Un total de 6 134 rendez-vous ont été accordés dans le délai de dix jours prévus à la *Déclaration de services aux citoyens*, soit une proportion de 93,7 %, alors qu'en 2006-2007 elle avait été de 75,4 %.

Au cours de l'année 2007-2008, 3 652 nouveaux arrivants ont assisté à une séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec, comparativement à 3 993 en 2006-2007.

En 2007-2008, le Ministère a entrepris la révision des séances d'information afin de les enrichir et de les rendre disponibles à un plus grand nombre de personnes immigrantes, notamment les personnes de la catégorie du regroupement familial et de l'immigration humanitaire. Cette formation enrichie permettra aux nouveaux arrivants de mieux comprendre les mécanismes du marché du travail, les conduites culturelles en emploi ainsi que les règles et le fonctionnement des entreprises québécoises. Le contenu de cette formation servira aussi à revoir et à enrichir l'information offerte sur les réalités du milieu du travail dans les cours de français langue seconde.

[32] La méthode de calcul utilisée pour obtenir le total des rendez-vous offerts dans le délai de la *Déclaration de services aux citoyens* présente l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit en entrevue ou en groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous qui n'ont pas été acceptés par la clientèle en raison de leur non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à leur demande.

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

L'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec fournit aux personnes immigrantes, aux employeurs, aux établissements d'enseignement et aux autres organismes intéressés, y compris les ordres professionnels, de l'information sur les diplômes obtenus à l'extérieur du Québec en les comparant à des repères scolaires québécois.

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

Engagement et délai	2007-2008		2006-2007		2005-2006	
	Évaluations délivrées Total	Degré d'atteinte	Évaluations délivrées Total	Degré d'atteinte	Évaluations délivrées Total	Degré d'atteinte
Délivrance d'une Évaluation comparative : 45 jours	**15 197**	**97,0 %**[33]	14 631	97,0 %[34]	14 104	97,0 %[35]

Au cours de l'année 2007-2008, 15 197 *Évaluations comparatives* ont été délivrées par le Ministère, comparativement à 14 631 en 2006-2007. Le Ministère estime que 97,0 % des *Évaluations comparatives* délivrées ont été traitées dans un délai de 45 jours ouvrables, tout comme en 2006-2007.

La délivrance d'une *Évaluation comparative* exige quelquefois l'obtention de renseignements de l'étranger sur les programmes d'études des différents systèmes d'éducation à différentes époques afin d'établir une comparaison équitable avec le système éducatif du Québec ainsi que de valider des documents scolaires présentés pour évaluation. Dans certains cas, la délivrance d'une *Évaluation comparative* par le Ministère est malheureusement tributaire du délai de réponse aux démarches effectuées auprès d'autorités à l'étranger.

Accompagnement de personnes immigrantes dans leurs démarches d'accès aux professions et aux métiers réglementés

Le Ministère accompagne, à leur demande, les candidats encore à l'étranger et les nouveaux arrivants établis au Québec dans leurs différentes démarches visant la reconnaissance des compétences par un ordre professionnel ou un autre organisme de réglementation.

Le type d'accompagnement (individuel ou en groupe) dépend de la profession ou du métier; l'information se donne en groupe lorsque le nombre le justifie. Ainsi, le Service d'information sur les professions et métiers réglementés (SIPMR) offre des sessions de groupe pour les professions suivantes : comptable, enseignant, ingénieur et médecin. Depuis mars 2008, une session de groupe sur l'accès aux métiers et occupations de l'industrie de la construction est également offerte.

[33] Le degré d'atteinte 2007-2008 a été mesuré pour 90 % des *Évaluations comparatives*.
[34] Le degré d'atteinte 2006-2007 a été mesuré pour 90 % des *Évaluations comparatives*.
[35] Le degré d'atteinte 2005-2006 a été mesuré pour 90 % des *Évaluations comparatives*.

Entrevues d'accompagnement

Engagement et délai		2007-2008 Total	2007-2008 Degré d'atteinte	2006-2007 Total	2006-2007 Degré d'atteinte
Rendez-vous offert	20 jours	**2 569**	**99,7 %[36]**	2 382	98,3 %[36]

Au cours de l'année 2007-2008, 1 761 nouveaux arrivants ont bénéficié d'un accompagnement au SIPMR, comparativement à 1 645 personnes en 2006-2007.

En 2007-2008, le Ministère a accordé 2 569 rendez-vous pour un service d'accompagnement au SIPMR. Un total de 2 562 rendez-vous ont été accordés dans un délai de 20 jours ouvrables, soit une proportion de 99,7 %.

FRANCISATION

Le Ministère offre des formules d'apprentissage du français souples et adaptées aux besoins et au profil des personnes immigrantes. Les cours sont donnés par des partenaires qui sont des cégeps, des universités, des commissions scolaires et des organismes communautaires.

Ces cours, à temps complet ou partiel, sont offerts gratuitement, partout au Québec. Un étudiant peut suivre une formation à temps complet d'un total de 990 heures et cumuler gratuitement des formations à temps complet et à temps partiel jusqu'à un maximum de 1 800 heures.

La personne qui désire suivre un cours de français à temps complet est invitée à remplir et à retourner au Ministère une demande d'admission en francisation. À la réception de la demande, un agent détermine l'admissibilité de la personne immigrante. À la suite de l'évaluation de la connaissance du français, l'agent procède à l'inscription de la personne dans un groupe en fonction de son profil. De façon générale, il y a quatre sessions par année, d'une durée de 11 semaines.

Francisation à temps complet

Engagements et délais	2007-2008 Nouveaux étudiants Total	2007-2008 Degré d'atteinte	2006-2007 Nouveaux étudiants Total	2006-2007 Degré d'atteinte	2005-2006 Nouveaux étudiants Total	2005-2006 Degré d'atteinte
Avis d'admissibilité à un cours de français à temps complet : 20 jours	**1 433**	**86,7 % (1 242)**	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.
Début des cours à compter de la date d'admissibilité : 65 jours	**6 164**	**82,1 % (5 061)**	5 877	72,3 %[37]	6 130	62,8 %[37]

[36] La méthode de calcul utilisée pour obtenir le total des rendez-vous offerts dans le délai de la *Déclaration de services aux citoyens* présente l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, en entrevue ou en groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous qui n'ont pas été acceptés par la clientèle en raison de leur non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à leur demande.

[37] La méthodologie de calcul du délai d'attente a été raffinée en 2007-2008 afin de soustraire les jours fériés. Afin d'assurer une meilleure comparaison, les données pour 2005-2006 et 2006-2007 ont été ajustées en fonction de cette nouvelle méthodologie.

Le premier engagement, soit de faire parvenir un avis d'admissibilité en 20 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande d'admission en francisation, a été adopté en 2006-2007, mais ce n'est qu'en décembre 2007 que des moyens ont été disponibles pour calculer ce délai d'attente.

Les données présentées précédemment concernent donc la période du 1er janvier au 31 mars 2008. Durant cette période, 1 433 personnes immigrantes ont déposé une demande de cours à temps complet au Ministère, ont obtenu une évaluation de leur connaissance du français et reçu un avis d'admissibilité à la formation. De ce nombre, 1 242 personnes, soit 86,7 %, ont reçu cet avis d'admissibilité dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de leur demande au Ministère.

En 2007-2008, 9 582 personnes ont suivi des cours de français à temps complet, dont 6 164 nouveaux étudiants. Ces derniers ont démarré leurs cours dans les délais prévus à la *Déclaration de services aux citoyens* dans une proportion de 82,1 % (5 061). Ce résultat est significativement plus élevé qu'en 2006-2007, alors que 72,3 % des étudiants avaient été servis dans les délais prescrits. En nombre de jours, le délai moyen a été de 42 jours ouvrables en 2007-2008, tandis qu'il était de 49 jours ouvrables l'année précédente.

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Pour un meilleur accès, une intégration réussie et une plus grande autonomie des personnes handicapées

Le Ministère a rendu public, le 5 octobre 2007, le *Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées*[38]. Ce plan d'action est la contribution du Ministère à l'une des priorités gouvernementales, à savoir d'assurer la pleine participation des personnes handicapées à la vie collective, au développement et à la prospérité du Québec.

Préparé en conformité avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (LRQ, c. E-20.1), ce document expose les 19 mesures d'accessibilité et d'adaptabilité que le Ministère s'est engagé à mettre en œuvre du 1er octobre 2007 au 31 mars 2009.

Ce plan d'action présente un bilan des résultats atteints pour chacune des mesures que le Ministère s'était engagé à mettre en œuvre dans son premier plan d'action 2005-2007 pour faciliter l'accessibilité et l'adaptabilité des services offerts aux nouveaux arrivants, aux Québécois des communautés culturelles ainsi qu'aux employés handicapés du Ministère. Voici quelques résultats :

- Des panneaux de signalisation à l'intention des personnes handicapées ont été installés à l'intérieur et à l'extérieur de tous les bureaux du Ministère.
- Le plan ministériel de mesures d'urgence et les plans d'évacuation des bureaux ont été revus et mis à jour en septembre 2007. Ces plans intègrent des dispositions spécifiques à l'intention des personnes handicapées.
- Les trois sites Internet ministériels mis en ligne en mai et juin 2007 satisfont aux normes de présentation de niveau 1 du *Web Accessibility Initiative* (WAI), une fonction qui permet d'augmenter facilement la taille du texte à l'écran.
- Le Ministère a conclu, dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA), de nouvelles ententes de service avec des organismes communautaires pour la période du 1er juillet 2007 au 30 juin 2010. L'annexe 1 du nouveau protocole d'entente qui régit le PANA prévoit une mise à jour de l'information concernant l'accessibilité des lieux pour les personnes handicapées.
- Le *Répertoire des organismes partenaires du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles* à jour a été mis en ligne en septembre 2007. Ce répertoire contient des renseignements en matière d'accessibilité à l'intention des personnes handicapées.

Développement durable

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Ministère a collaboré aux différents travaux pilotés par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) menant à l'adoption, en décembre 2007, de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*. Sur le thème « Un projet de société pour le Québec », la Stratégie gouvernementale compte 9 orientations et 29 objectifs à atteindre.

Chaque ministère, organisme et entreprise du gouvernement précisera dans un document à rendre public avant le 31 mars 2009, les objectifs et actions qu'il entend poursuivre pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la Stratégie gouvernementale de développement durable.

---

[38] Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Pour un meilleur accès, une intégration réussie et une plus grande autonomie — Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées*, [En ligne], avril 2008, [www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/PlanAction- PersonnesHandicapees-MICC-2007-2009.pdf].

Emploi et qualité de la langue française

Dès novembre 1998, conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a adopté sa propre politique linguistique. Cette politique s'étend à toutes les formes de communications orales ou écrites du Ministère avec des personnes physiques et morales se trouvant au Québec ou à l'extérieur du Québec.

Le Ministère applique cette politique en déployant des efforts pour faire savoir aux candidats à l'immigration que le français est la langue publique commune du Québec. Des messages sont diffusés, à cette fin, dans le site Immigration-Québec, au cours des séances d'information données à l'étranger et des entrevues de sélection, dans le guide *Apprendre le Québec* remis à tous les candidats sélectionnés et à l'aéroport Montréal-Trudeau.

Au Québec, les employés du Ministère s'adressent d'abord en français à la clientèle au cours des sessions personnalisées sur les premières démarches d'établissement. Les séances d'information de groupe sont aussi données en français. Pendant ces sessions, les nouveaux arrivants sont invités, le cas échéant, à s'inscrire aux cours de français.

Les préposés aux renseignements téléphoniques répondent prioritairement et principalement en français à leur clientèle québécoise et internationale. Toutefois, conformément à la politique linguistique, les échanges peuvent se dérouler en d'autres langues, comme l'anglais ou l'espagnol, si leurs interlocuteurs ne sont pas en mesure de se faire comprendre en français.

Les messages d'accueil enregistrés et les capsules d'information des systèmes interactifs de réponse vocale sont d'abord livrés en français.

Le Ministère veille également à la qualité de la langue en faisant systématiquement réviser les documents de toute nature qu'il publie ou qu'il diffuse par voie électronique dans ses sites Internet et intranet – recherches, brochures, dépliants, pages Web, allocutions, messages publicitaires, etc.

Les réviseures ont donné 114 consultations linguistiques pour le bénéfice des gestionnaires et des employés, tandis que la mandataire de la politique linguistique a répondu à 9 demandes d'information sur l'application de la politique.

Par ailleurs, 44 chroniques portant sur l'application des normes lexicales et des règles grammaticales en français standard contemporain, de même que sur l'étymologie, sur la transformation et les variétés régionales de la langue française, ont aussi été diffusées dans le bulletin interne des employés du Ministère.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

La responsable ministérielle de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu et traité 345 demandes d'accès en 2007-2008, comparativement à 382 en 2006-2007. Pour l'essentiel, ces demandes visent l'accès aux renseignements personnels (259, soit 75 % des demandes). Concernant les délais de traitement, 76,5 % des demandes ont été traitées en 19 jours et moins, 11 % entre 20 et 29 jours et 12,5 % en 30 jours et plus.

Seulement 6,6 % des demandes ont été refusées (4 demandes d'accès aux documents, 19 demandes de renseignements personnels). Ce faible pourcentage démontre que les décisions rendues par le Ministère ont été largement favorables à la communication des documents ou des renseignements demandés. En ce qui concerne les demandes d'accès aux renseignements personnels, les refus visent surtout les demandes faites par des tiers non autorisés, mais aussi les demandes formulées avant que le Ministère n'ait rendu une décision finale dans le dossier concerné (refus en vertu de l'article 86.1 de la Loi sur l'accès). Quant aux demandes refusées partiellement, elles sont au nombre de 66 (14 demandes d'accès aux documents, 52 demandes de renseignements personnels), ce qui représente 19 % de l'ensemble des demandes adressées au Ministère.

Les décisions du Ministère ont fait l'objet d'une seule demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

Le 15 juin 2007, le Ministère et le MESS ont signé une nouvelle *Entente de communication de renseignements personnels relative à la vérification du versement de prestations d'aide sociale au garant*. Une mise à jour de l'entente, ratifiée le 10 mars 2003, s'avérait nécessaire à la suite des modifications réglementaires entrées en vigueur le 16 octobre 2006.

Les travaux devant mener à la constitution de l'*Inventaire des fichiers de renseignements personnels* ont pris fin en décembre 2007, permettant ainsi au Ministère de documenter plusieurs aspects de la gestion de ses fichiers. Le *Registre des échanges de renseignements personnels*, qui comporte des renseignements au sujet de certains échanges de renseignements personnels que le Ministère effectue sans le consentement des personnes visées, a également été mis à jour.

En matière de sensibilisation, le Ministère maintient à jour une section dans son intranet qui contient des renseignements utiles concernant la protection des renseignements personnels. Ainsi, en cas de doute, le personnel du Ministère peut facilement repérer l'information sur les règles d'accès et de communication des renseignements personnels.

Le Ministère accorde un caractère prioritaire à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de ses activités. Le traitement confidentiel des renseignements personnels demeure aussi l'une de ses principales préoccupations.

Allégement réglementaire et administratif

Le Ministère n'a pas de réglementation relative aux entreprises et n'est pas visé par l'objectif de la Stratégie gouvernementale de développement économique *L'avantage québécois*, qui consiste à réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période 2005-2010.

Il importe toutefois de souligner l'annonce par la ministre, le 31 mars 2008, de plusieurs mesures visant à assurer une meilleure réponse aux besoins de main-d'œuvre des employeurs, notamment une offre de service pour l'accompagnement des employeurs dans la recherche d'employés à l'étranger, l'arrivée accélérée au Québec de candidats à l'immigration permanente qui répondent aux besoins pressants du marché du travail et un meilleur arrimage entre les besoins des employeurs en région et les chercheurs d'emploi à Montréal.

Afin de créer un climat favorable à l'entreprise et aux entrepreneurs, ces mesures seront mises en application dans l'esprit du plan d'action gouvernemental *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*, c'est-à-dire en s'assurant de choisir la solution la moins lourde permettant d'atteindre les objectifs fixés et de produire les résultats escomptés.

Suivi des recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec

Le Ministère confie à la Direction de la vérification interne la responsabilité d'assurer le suivi des recommandations ou des mesures correctives émises par le Vérificateur général du Québec. Les recommandations pertinentes sont transmises aux gestionnaires habilités à élaborer des plans d'action et à déterminer, le cas échéant, les mesures appropriées. La vérificatrice interne relève d'un niveau d'autorité assurant toute l'indépendance nécessaire à cette fonction. Elle fait rapport au sous-ministre et au comité de vérification sur les plans d'action déposés et elle assure le suivi de l'implantation des mesures proposées.

En 2007-2008, le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation spécifique au Ministère dans ses rapports déposés à l'Assemblée nationale.

Par ailleurs, dans le cadre de son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005[39], tome 1, juin 2007, le Vérificateur général du Québec a formulé une vingtaine de recommandations sur la gestion des unités de vérification interne dans l'ensemble des ministères et organismes.

Au regard des points d'amélioration proposés, le Ministère a analysé chaque recommandation pour déterminer les actions pertinentes à mettre en place, notamment par la création d'un comité de vérification indépendant dont tous les membres viennent de l'extérieur du Ministère. Ce comité a adopté une nouvelle politique de vérification interne et s'est donné une nouvelle charte.

Le Comité de vérification a été actif au cours de la période de référence. Il a tenu quatre rencontres de travail sur le suivi de la planification annuelle et pluriannuelle de la vérification interne, sur la présentation de rapports de vérification et le suivi des recommandations de vérification.

---

[39] Vérificateur général du Québec, *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005, tome 1* [En ligne], juin 2007, [http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp_2005_1/Rapport.pdf].

GESTION DES RESSOURCES

Employés

En 2007-2008, le Ministère comptait sur un effectif total autorisé de 960 postes (comparativement à 974 postes en 2006-2007) dont 902 réguliers et 58 occasionnels.

Au 31 mars 2008, 805 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 843 au 31 mars 2007. On retrouvait également 566 employés occasionnels, au 31 mars 2008, incluant 450 enseignants qui travaillent sur appel, comparativement à 563 employés occasionnels l'année précédente. La répartition du personnel selon les différents secteurs d'activité du Ministère est illustrée au tableau 8.

Tableau 8
Effectifs du Ministère au 31 mars 2008 et au 31 mars 2007

	2008			2007		
Programme 1	**Rég.**	**Occ.**	**Total**	**Rég.**	**Occ.**	**Total**
Élément 1 Immigration	**167**	**65**	**232**	187	61	248
Élément 2 Francisation	**167**	**451**	**618**	177	451	628
Élément 3 Intégration, régionalisation et relations interculturelles	**268**	**29**	**297**	283	22	305
Élément 4 Direction, information et services de soutien centralisés	**203**	**21**	**224**	196	29	225
Total	**805**	**566**	**1371**	843	563	1406

Le tableau 9 présente la répartition du personnel du Ministère selon les catégories d'emploi au cours des deux dernières années.

Tableau 9
Catégories d'emploi du personnel du Ministère, 2007-2008 et 2006-2007

	2007-2008	2006-2007
	%	%
Cadres (incluant les administrateurs d'État)	**3,8**	3,6
Professionnels	**23,3**	23,1
Fonctionnaires	**32,4**	33,5
Enseignants	**40,5**	39,8
Total	**100,0**	100,0

Les femmes représentent 69,2 % de l'effectif du Ministère. Pour une présentation détaillée des résultats du Ministère en matière d'accès à l'emploi et d'égalité entre les femmes et les hommes, voir les données sur l'embauche et la représentativité du personnel à la page 69.

L'âge moyen des employés réguliers du Ministère est de 50,8 ans, ce qui est plus élevé que pour l'ensemble de la fonction publique (47,9 ans).

De plus, la proportion de jeunes de moins de 35 ans est de 11,1 %, comparativement à 16,6 % pour l'ensemble de la fonction publique. Cette situation présente des défis importants pour le renouvellement des effectifs et le transfert de l'expertise spécialisée du Ministère.

Formation professionnelle

La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (LRQ, c. D-7.1) fixe à un minimum de 1 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Pour l'année civile 2007, 1,59 % de la masse salariale du Ministère a été consacré au développement et au maintien de l'expertise du personnel.

Comme pour les années antérieures, les efforts consacrés à la formation et au développement ont principalement porté sur l'acquisition de compétences spécialisées selon divers champs d'expertise.

Des activités de formation portant sur l'utilisation des outils bureautiques et des systèmes d'information du Ministère, sur l'amélioration de la qualité des services à la clientèle et sur les relations interculturelles ont également été offertes en cours d'année.

De plus, la formation préalable à l'implantation de la solution SAGIR ainsi qu'au passage à Windows XP dans l'ensemble du Ministère a été offerte.

Santé des personnes au travail

Le Ministère a poursuivi, en 2007-2008, ses efforts afin de favoriser une meilleure santé de son personnel, notamment par des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise.

Plusieurs activités ont été réalisées afin de promouvoir la santé physique et psychologique des employés du Ministère. Des ententes ont été conclues et renouvelées avec des centres de conditionnement physique partout au Québec dans le cadre du programme *En forme et en santé*. De plus, le personnel a eu la possibilité de s'inscrire à des sessions d'activités en milieu de travail. Au total, 4 sessions offrant un choix de 2 à 4 cours ont été organisées dans deux édifices du Ministère.

En 2007-2008, 76 employés du Ministère ont eu recours au Programme d'aide aux employés (PAE) pour un taux d'utilisation de 5,5 %.

Dans le cadre des mesures préventives en cas de pandémie, 187 employés ont été vaccinés à un coût minime lors de la campagne annuelle de vaccination contre l'influenza.

Par ailleurs, en matière de reconnaissance au travail, certains gestionnaires ont organisé des activités et des rencontres afin de souligner et reconnaître les réalisations et les efforts de leurs employés. Comme pratique de reconnaissance, le Ministère a souligné les 25 années de service dans la fonction publique de 15 jubilaires, en 2007-2008. De plus, le Ministère souligne l'apport du personnel à des projets ministériels dont l'implantation de SAGIR.

Éthique et valeurs

L'éthique propose une réflexion basée sur les valeurs organisationnelles et permet d'exercer son jugement dans une situation irrégulière ou complexe. Cette discipline sert d'assise au Ministère dans la réalisation de sa mission.

À cette fin, le Ministère a adopté en 2003 comme valeurs organisationnelles, en complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

L'éthique étant une priorité au sein de l'organisation, cette responsabilité relève, depuis février 2008, du Bureau du sous-ministre et du Secrétariat général. Le Ministère a également désigné une représentante ministérielle au sein du Réseau des répondants en éthique de la fonction publique québécoise.

Embauche et représentativité du personnel

Ensemble du personnel

Embauche

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	5	142	88	10

Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2008

Effectif total (personnes)	805

Communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

Objectif : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche

	Réguliers				Occasionnels			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Personnes embauchées	2	0	0	0	51	0	0	4
Pourcentage	40,0	0,0	0,0	0,0	35,9	0,0	0,0	2,8
Pourcentage global	40,0				38,7			

	Étudiants				Stagiaires			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Personnes embauchées	67	2	1	3	3	0	0	0
Pourcentage	76,1	2,3	1,1	3,4	30,0	0,0	0,0	0,0
Pourcentage global	83,0				30,0			
Pourcentage global pour les quatre catégories	54,3							

Objectif : Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9,0 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible de représentativité de 2,0 %.

Taux de représentativité

	Réguliers			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Représentativité en nombre	152	5	3	11
Pourcentage	18,9	0,6	0,4	1,4

Femmes

Taux d'embauche

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre de femmes embauchées	4	105	59	5
Pourcentage	80,0	73,9	67,0	50,0

Représentativité par catégorie d'emploi*

	Personnel d'encadrement**	Personnel professionnel***	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Agents de la paix	Personnel ouvrier
Nombre	29	218	122	162	0	0
Pourcentage	55,8	55,3	72,2	85,3	0,0	0,0

* Le niveau de représentation des femmes correspond à des emplois réguliers.

** Inclut une administratrice d'État.

*** Y compris les avocats, conseillers en gestion des ressources humaines, dentistes, enseignants, ingénieurs, médecins et notaires.

Résultats comparatifs

Taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts*

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2007-2008	40,0	38,7	83,0	30,0
2006-2007	60,0	40,7	72,0	37,5
2005-2006	51,4	57,4	82,9	0,0

* Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années et à partir de 2005-2006, incluant le taux d'embauche des personnes handicapées.

Taux de représentativité des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Membres des communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
2007-2008	18,9	0,6	0,4	1,4
2006-2007	17,9	0,5	0,4	1,2
2005-2006	15,3	0,5	0,3	1,0

Revue financière

Choix budgétaires

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2005-2008* et du *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2007* a déterminé les choix budgétaires prioritaires du Ministère en 2007-2008.

Budget de dépenses

Le tableau 10 présente le budget de dépenses et les dépenses réelles du Ministère pour les deux dernières années.

Tableau 10
Dépenses du Ministère, 2007-2008 et 2006-2007

Programme 1 Immigration, Intégration et Relations interculturelles	2007-2008 Budget de dépenses*	2007-2008 Dépenses réelles	2006-2007 Dépenses réelles	Variation	
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	(000 $)	%
Élément 1 Immigration	15 439,2	15 395,0	14 464,8**	930,2	6,4
Élément 2 Francisation	51 476,9	51 476,9	46 510,8	4 966,1	10,7
Élément 3 Intégration, régionalisation et relations interculturelles	35 545,2	35 545,1	35 026,8	518,3	1,5
Élément 4 Direction, information et services de soutien centralisés	28 756,5	28 743,6	28 294,1**	449,5	1,6
Total	**131 217,8**	**131 160,6**	124 296,5	6 864,1	5,5

* Le budget de dépenses est constitué du budget de dépenses initial ainsi que des crédits reçus en cours d'année, dont notamment ceux provenant de la transformation des revenus de tarification en vertu de la formule de crédits au net.

** Aux fins de comparaison, un ajustement des dépenses de 727 000 $ a été apporté afin de tenir compte du transfert du service des renseignements téléphoniques en provenance du secteur Immigration vers les services de soutien centralisés.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources financières.

Le Ministère a dépensé en 2007-2008 les crédits qui lui ont été attribués pour la prestation des services liés à sa mission en matière d'immigration, d'intégration (incluant la francisation), de régionalisation et de relations interculturelles. Les choix budgétaires qui ont été effectués au Ministère ont permis de respecter les exigences de ce cadre financier.

L'augmentation de 5,5 % des dépenses réelles entre les exercices 2006-2007 et 2007-2008 s'explique par un budget de dépenses initial supérieur de 5,4 M$ attribué au Ministère en 2007-2008 et une augmentation des crédits provenant de la transformation des revenus de tarification en vertu de la formule de crédits au net.

La majorité de ces crédits additionnels a été affectée à la bonification de l'offre de service en francisation, notamment par l'ouverture de nouvelles classes, l'élaboration de cours spécialisés et la mise en œuvre du cours *Francisation en ligne*.

L'augmentation des dépenses de l'élément 4 « Direction, information et services de soutien centralisés », comparativement à l'année précédente, est due particulièrement à une majoration des dépenses de promotion et d'outils d'information sur l'apport de l'immigration à la société québécoise.

Budget d'immobilisations

Le tableau 11 présente les immobilisations du Programme 1 (Immigration, Intégration et Relations interculturelles) du Ministère pour les années 2007-2008 et 2006-2007.

Tableau 11
Immobilisations du Ministère, 2007-2008 et 2006-2007

	2007-2008 Budget	2007-2008 Immobilisations réelles	2006-2007 Immobilisations réelles	Variation
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	(000 $)
Immobilisations	6 200,0	5 013,6	5 380,6	(367,0)

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources financières.

Les coûts d'immobilisations de l'exercice 2007-2008 sont principalement liés à la poursuite des travaux d'implantation d'un outil d'apprentissage du français en ligne pour les candidats à l'immigration, à l'implantation du système comptable gouvernemental SAGIR ainsi qu'à la modernisation de l'environnement bureautique et au passage à Windows XP.

Crédit au net

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une partie des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités découlant de sa mission.

Le tableau 12 présente les crédits au net du Ministère au cours des deux dernières années.

Tableau 12
Crédits au net du Ministère, 2007-2008 et 2006-2007

	2007-2008 Réels	2006-2007 Réels	Variation	
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	%
Revenus	34 320,9	32 003,0	2 317,9	7,2
Revenus transformés	24 360,4	22 201,5	2 158,9	9,7

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources financières.

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration, des demandes d'engagement de parrainage familial et des demandes de séjour temporaire aux fins d'études ou de travail (voir annexe 4). La hausse des revenus en 2007-2008 est attribuable à l'augmentation du nombre de dossiers.

Systèmes d'information

Le parc d'ordinateurs du Ministère se maintient au même niveau qu'en 2006-2007, soit environ 1 300 postes de travail reliés entre eux par un réseau étendu à l'ensemble de ses établissements en territoire québécois ainsi que dans les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger. Cet environnement donne à tout le personnel accès aux systèmes d'information qui soutiennent la mission ministérielle, de même qu'aux services bureautiques et aux autres services informatiques tels que l'intranet ministériel, Internet et le courrier électronique.

Le Ministère a mené un important projet de mise à niveau de son environnement bureautique au cours de l'année 2007-2008. Ce projet consistait à moderniser ou remplacer la moitié de son parc de micro-ordinateurs (soit environ 650 postes), à faire migrer l'environnement de travail de tout le Ministère au système d'exploitation Windows XP, ainsi qu'à moderniser les outils de gestion de son parc, notamment pour l'installation à distance de logiciels, d'applications et de systèmes d'exploitation. La mise à niveau d'une quarantaine de logiciels et le remplacement du logiciel antivirus ont été réalisés dans le cadre de ce même projet.

Le Ministère a également amorcé la mise à niveau des postes de travail dans ses bureaux à l'étranger, en commençant par le Bureau d'immigration du Québec à Damas. Les bureaux de Vienne et Hong Kong seront mis à niveau en avril et mai 2008.

Au début de l'année 2007, le Ministère a entrepris la démarche d'implantation de la première étape du projet gouvernemental « Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources » (SAGIR). Cette nouvelle solution repose sur une approche intégrée des processus administratifs qui soutiennent la mission des ministères et organismes gouvernementaux. Cette première étape, appelée SAGIR-SGR1, concerne spécifiquement les opérations budgétaires et comptables du Ministère ainsi que le traitement des acquisitions. Au 1er novembre 2007, le Ministère a mis en exploitation le nouveau système SAGIR.

Dans le cadre de ce projet, le Ministère a aussi réalisé les interfaces requises entre SAGIR et certains de ses systèmes de mission pour la production et le versement des allocations aux stagiaires inscrits aux programmes de francisation du Ministère, ainsi que pour le paiement des fournisseurs du programme d'aide à l'installation des réfugiés (PAIR).

Le Ministère a également poursuivi et complété les travaux relatifs au projet de formation en ligne en francisation qui vise à offrir aux candidats sélectionnés des services personnalisés d'apprentissage du français et d'accompagnement à distance. Des projets pilotes permettant d'expérimenter la formule ont été réalisés en 2007-2008. Le déploiement de ce service en ligne est prévu au cours de l'exercice 2008-2009.

Annexe 1

Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles au 31 mars 2008

- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (LRQ, c. M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration [M-25.01, r. 0.1]

- Loi sur l'immigration au Québec (LRQ, c. I-0.2)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.5]
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.3.01]
  - Arrêté ministériel concernant la prescription de formulaires pour la présentation d'une demande d'engagement et pour la souscription d'un engagement [I-0.2, r.3.1]
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique et sur l'assistance financière [I-0.2, r.9]
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse [I- 0.2, r.3]

- Loi sur le Conseil des relations interculturelles (LRQ, c. C-57.2)

- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (LRQ, c. M-37.1)

Annexe 2

Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration

Nature des responsabilités*	Canada	Québec
Définition des catégories générales d'immigration	■	
Sélection, admission et contrôle		
1 Catégorisation des candidatures (immigration économique, regroupement familial, immigration humanitaire, etc.)	■	
2 Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du regroupement familial et des réfugiés reconnus au Canada)		■
3 Délivrance de certificats de sélection du Québec		■
4 Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical)		■
5 Reconnaissance du statut de réfugié au sens de la Convention	■	
6 Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale	■	
7 Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	■	
Exécution des mesures de renvoi	■	
Parrainage		
– Détermination des clientèles admissibles	■	
– Fixation des barèmes		■
– Réception et suivi des engagements		■
Accueil et intégration des personnes immigrantes		■
Attribution de la citoyenneté canadienne	■	

* Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.

La sélection des personnes immigrantes de la catégorie de l'immigration économique (travailleurs qualifiés, entrepreneurs, travailleurs autonomes et investisseurs) se conforme à la grille de sélection, instrument officiel de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

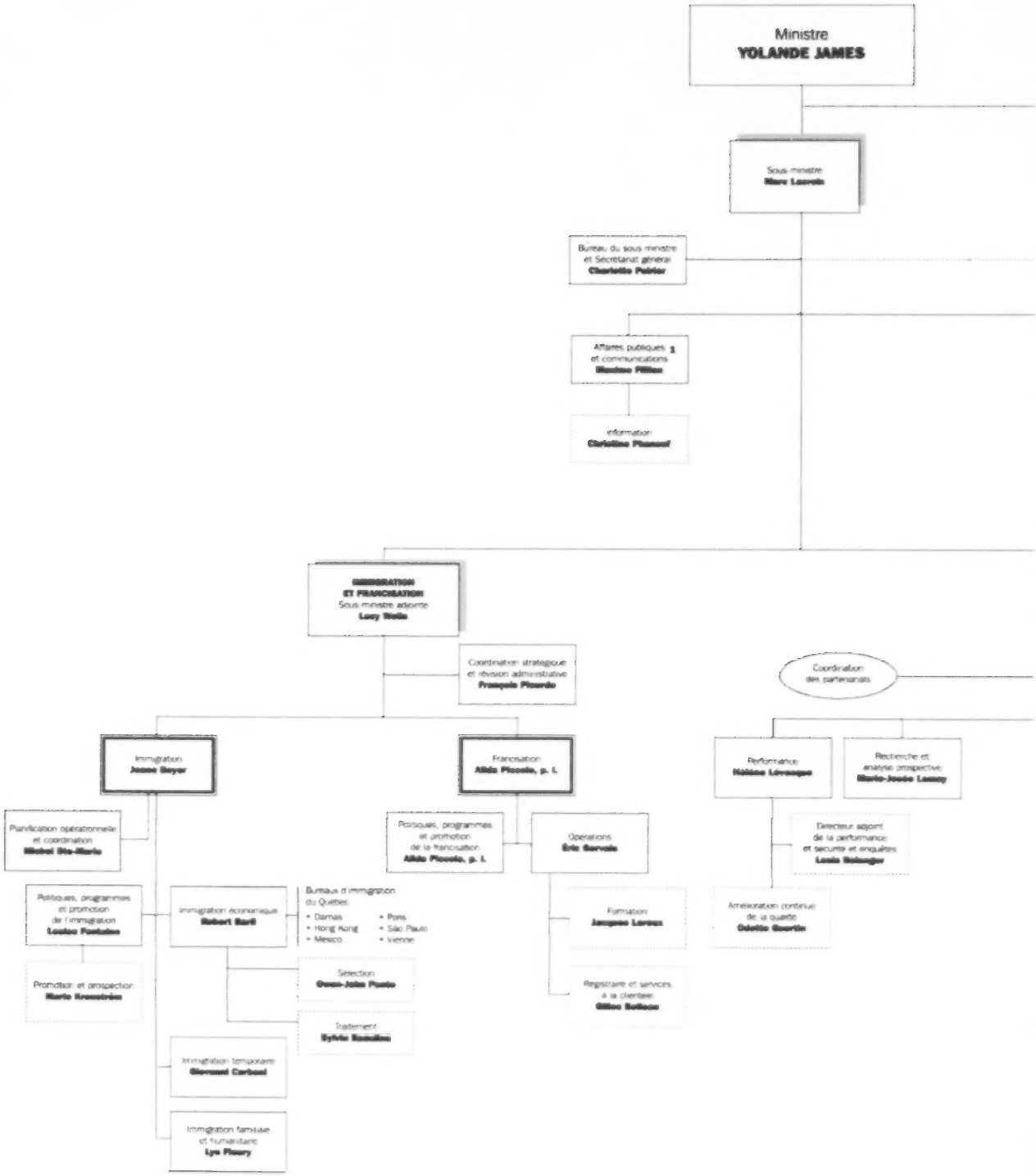
Ainsi, la sélection des candidats de la catégorie des travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes : la formation, l'expérience, l'âge, les connaissances linguistiques, le séjour et la famille au Québec, les caractéristiques de l'époux ou du conjoint de fait qui accompagne, l'offre d'emploi validée, les enfants, la capacité financière, l'adaptabilité.

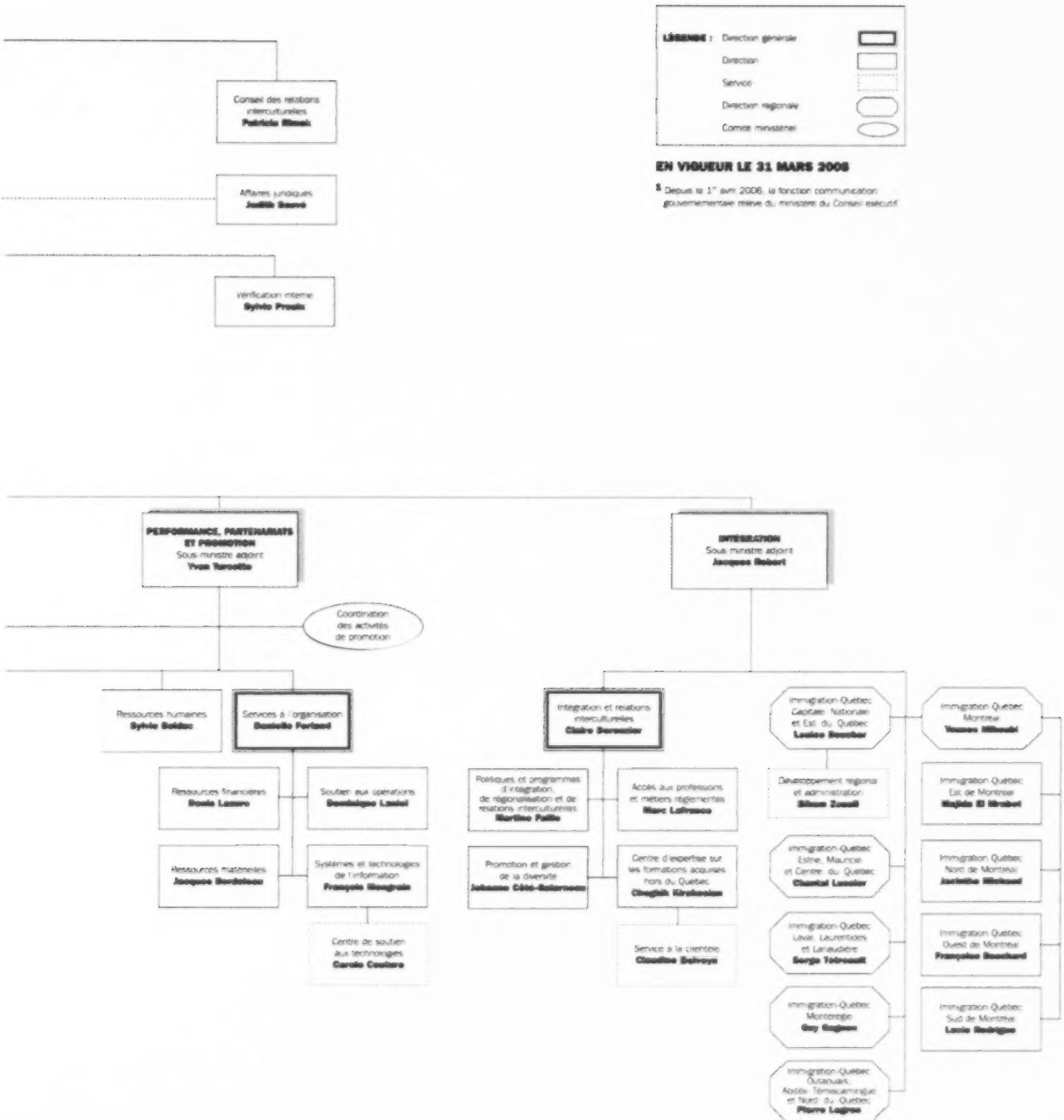
Quant aux gens d'affaires, notamment les candidats entrepreneurs, ils sont choisis essentiellement en fonction de leur l'expérience de gestion et de leur aptitude à réaliser un projet d'affaires. Dans le cas d'un candidat investisseur, c'est sa capacité d'investir au Québec qui est prise en compte.

Les membres de la catégorie du regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

La sélection des réfugiés et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

Annexe 3
Organigramme





EN VIGUEUR LE 31 MARS 2008

[1] Depuis le 1er avril 2006, la fonction communication gouvernementale relève du ministère du Conseil exécutif.

Annexe 4
Tarifs des services du Ministère en vigueur au 31 mars 2008

Immigration permanente	
Demande de certificat de sélection du Québec (CSQ)	
Gens d'affaires	
▪ Investisseur	3 850 $
▪ Entrepreneur et travailleur autonome	950 $
Travailleur qualifié	390 $
Chaque membre de la famille qui accompagne le requérant principal	150 $
Employeur présentant une offre validée	175 $
Demande d'engagement de parrainage	
Parrainé principal	250 $
Chaque membre de la famille qui accompagne le parrainé principal	100 $
Immigration temporaire	
Demande de certificat d'acceptation du Québec (CAQ)	
▪ Travailleur temporaire	175 $
▪ Employeur présentant une offre d'emploi temporaire*	175 $
▪ Étudiant étranger	100 $
▪ Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	100 $
Intégration des nouveaux arrivants	
*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec***	105 $

* Excepté pour une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.
** Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce tarif; ils varient en fonction de la complexité des documents à traduire

Annexe 5
Pour nous joindre

Sites Internet

www.micc.gouv.qc.ca
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca

Demandes de renseignements

514 864-9191 pour la région de Montréal et
1 877 864-9191 partout ailleurs au Québec

Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca

Capsules d'information

(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 – français, anglais et espagnol)

Téléphones : 514 864-9292 pour la région de Montréal et 1 866 864-9292 partout ailleurs au Québec

Appareil téléscripteur pour les sourds et malentendants (ATS)

514 864-8158 pour la région de Montréal et
1 866 227-5968 partout ailleurs au Québec

Services Immigration-Québec

Région de Montréal

Nord
Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
255, boulevard Crémazie Est, 8e étage, bureau 8.01
Montréal (Québec) H2M 1M2

Sud
Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
800, boulevard De Maisonneuve Est, rez-de-chaussée, bureau 105
Montréal (Québec) H2L 4L8

Est
Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
8000, boulevard Langelier, 3e étage, bureau 310
Saint-Léonard (Québec) H1P 3K2

Ouest
Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
181, boulevard Hymus, bureau 204
Pointe-Claire (Québec) H9R 5P4

Abitibi-Témiscamingue
Téléphone : 819 763-3120 ou 1 866 284-2231
Courriel : direction.outaouais@micc.gouv.qc.ca
255, avenue Principale, rez-de-chaussée, bureau 04B
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

Capitale-Nationale et Est-du-Québec
Téléphone : 418 643-1435 ou 1 888 643-1435
Courriel : direction.quebec@micc.gouv.qc.ca
930, chemin Sainte-Foy, rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1S 2L4

Estrie
Téléphone : 819 820-3606 ou 1 888 879-4288
Courriel : direction.estrie@micc.gouv.qc.ca
202, rue Wellington Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 5C6

Laval, Laurentides et Lanaudière
Téléphone : 450 972-3225 ou 1 800 375-7426
Courriel : direction.drlll@micc.gouv.qc.ca
705, chemin du Trait-Carré, rez-de-chaussée
Laval (Québec) H7N 1B3

Mauricie et Centre-du-Québec
Téléphone : 819 371-6011 ou 1 888 879-4294
Courriel : direction.trois-rivieres@micc.gouv.qc.ca
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée, bureau 26
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Montérégie
Téléphone : 450 466-4461 ou 1 888 287-5819
Courriel : direction.monteregie@micc.gouv.qc.ca
2, boulevard Desaulniers, 3e étage
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2

Outaouais et Nord-du-Québec
Téléphone : 819 246-3212 ou 1 888 295-9095
Courriel : direction.outaouais@micc.gouv.qc.ca
227, rue Montcalm, bureau 100
Gatineau (Québec) J8Y 3B9

Saguenay–Lac-Saint-Jean
Téléphone : 418 695-8144 ou 1 888 643-1435
Courriel : direction.quebec@micc.gouv.qc.ca
3885, boulevard Harvey, bureau 206
Jonquière (Québec) G7X 9B1

Bureaux d'immigration du Québec à l'étranger

Damas
Téléphone : (963.11) 611.6851 ou 611.6692
Courriel : biq.damas@micc.gouv.qc.ca
Ambassade du Canada
38, Autostrade Mezzeh
C. P. 3394 Damas
SYRIE

Hong Kong
Téléphone : (852) 2810.7183
Courriel : biq.hkong@micc.gouv.qc.ca
Consulat général du Canada
10e étage, One Exchange Square
8 Connaught Place
Central Hong Kong SAR
HONG KONG

Mexico
Téléphone : (52.55) 5255.0245
Courriel : biq.mexico@mri.gouv.qc.ca
Délégation générale du Québec
411, Avenida Taine
Colonia Bosques de Chapultepec
11580 Mexico, D. F.
MEXIQUE

Paris
Téléphone : (33.1) 53.93.45.45
Courriel : biq.paris@mri.gouv.qc.ca
Délégation générale du Québec
87-89, rue La Boétie
75008 Paris
FRANCE

São Paulo
Téléphone : : (55 11) 5505 0444
Courriel : qc.bresil@mri.gouv.qc.ca
Bureau du Québec à São Paulo
Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, 1511
CJ 151 e 152, 15 Andar
04571-011 São Paulo (SP)
BRÉSIL

Vienne
Téléphone : (43.1) 53138.3005
Courriel : biq.vienne@micc.gouv.qc.ca
Ambassade du Canada
Laurenzerberg 2/1/2
A-1010 Vienne
Autriche

Centres de services spécialisés

Service d'information sur les professions et métiers réglementés

Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec
Téléphone : 514 864-9191 ou 1 877 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
255, boulevard Crémazie Est, 8e étage, bureau 8.01
Montréal (Québec) H2M 1M2

Direction de l'immigration économique

Information générale – Gens d'affaires
Téléphone : 514 864-7089
Courriel : imm-affaires@micc.gouv.qc.ca
360, rue McGill, 3e étage
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Service-conseil en relations interculturelles
Ligne Info-employeurs : 1 888 873-1534
Courriel : scri@micc.gouv.qc.ca
360, rue McGill, bureau RC 01
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Centre de documentation
Téléphone : 514 873-3255
360, rue McGill, SS 14
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Commissaire aux plaintes et à l'amélioration de la qualité

(commentaires, suggestions et plaintes)
Téléphone : 514 873-3533 ou 1 800 771-0464
Courriel : qualité@micc.gouv.qc.ca
360, rue McGill, bureau RC 09
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Immigration et Communautés culturelles
Québec

C-0321-00